

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Desain Interior Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Ni Komang Dewi P¹ dan Wulan Astrini²

¹ Mahasiswa Program Sarjana Arsitektur, Jurusan Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

² Dosen Jurusan Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

Alamat Email penulis: nikomangdewip@gmail.com; wulanastrini@gmail.com

ABSTRAK

Perpustakaan selain memberikan pengetahuan dan informasi, perpustakaan juga bertujuan memberikan kepuasan bagi para pengunjung perpustakaan melalui desain interior ruang baca di dalam perpustakaan. Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, masalah-masalah desain interior dapat ditemukan seperti kapasitas pengunjung perpustakaan yang belum memadai dan sirkulasi yang sempit. Selain itu, pada area koleksi, pencahayaan alami cukup minim sehingga penggunaan lampu menjadi lebih dominan. Masalah-masalah desain interior ini tentu dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap desain interior pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dengan dasar perhitungan diperoleh dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) diperoleh nilai tingkat kepuasan sebesar 95,35 % artinya pengunjung perpustakaan merasa sangat puas dengan desain interior Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan belum mencapai nilai maksimum yaitu 100%, sehingga masih ada elemen desain interior Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang masih belum memuaskan bagi pengunjung perpustakaan tersebut.

Kata kunci: library, interior design, satisfaction

ABSTRACT

Besides providing knowledge and information, the library also aims to provide satisfaction for library visitors through the interior design of reading room. In Public Library and Archives of Malang City, there are some interior design problem such as inadequate library visitor capacity and narrow circulation. The natural lighting in collection area is quite minimal so that the use of lights become more dominant. These interior design problems can affect the level of visitor satisfaction. This study aims to determine the level of visitor satisfaction with the interior design of Public Library and Archives of Malang City. The analysis method used is the Customer Satisfaction Index (CSI) with the basis of calculation obtained from Importance Performance Analysis (IPA) From result of analysis of Customer Satisfaction Index (CSI) got value of satisfaction level equal to 95,35% which mean visitors feel very satisfied with the interior design of Public Library and Archives of Malang City. The level of library visitor satisfaction has not reached the maximum value, that is 100%, so there are still elements of the library interior design that is still not satisfactory for the library visitors.

Keywords: library, interior design, satisfaction

1. Pendahuluan

Perpustakaan selain memberikan pengetahuan dan informasi, perpustakaan juga bertujuan memberikan kepuasan bagi para pengunjung perpustakaan melalui beberapa aspek pendukung salah satunya adalah desain interior ruang baca di perpustakaan. Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh desain interior perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Salah satunya adalah penelitian Megasari (2017) yang menyimpulkan bahwa desain interior berpengaruh sebesar 87,5 % terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Berdasarkan penelitian dan literatur yang telah ada sebelumnya, menunjukkan bahwa kenyamanan elemen desain interior perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ada beberapa masalah desain interior yang dapat ditemukan di ruang baca umum perpustakaan. Berdasarkan hasil pengamatan, kapasitas pengunjung perpustakaan belum sesuai dengan jumlah pengunjung perpustakaan. Hal ini menyebabkan pengunjung perpustakaan sebagian memilih duduk di lantai dan menghalangi sirkulasi. Penataan rak-rak koleksi yang kurang baik membuat beberapa alur sirkulasi di area koleksi menjadi sempit sehingga sulit dilalui oleh beberapa orang. Selain itu, pada area koleksi pencahayaan alami cukup minim sehingga penggunaan lampu menjadi lebih dominan.

Perbaikan desain interior Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan. Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan, perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap desain interior perpustakaan. Menurut Ching (2002) dalam buku ilustrasi desain interior, desain interior ialah merencanakan, menata, dan merancang ruang dalam bangunan. Desain interior terdiri dari beberapa elemen diantaranya sebagai berikut :

1.1. Tata Ruang

Tata ruang ialah pengaturan tatanan atau penyusunan semua fasilitas pada ruang atau gedung yang dibangun (Bafadal, 2009). Tata ruang dalam penelitian desain interior ini mencakup luas ruang, sirkulasi, penataan pintu dan perletakan serta penataan perabot. Berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI) 7495:2009 yang mengatur tata ruang perpustakaan, perpustakaan harus mengadakan ruang untuk koleksi, staf dan penggunaanya dengan luasan ruang minimal 600 m². Area untuk koleksi memiliki luas 45% yang tersusun dari ruang baca untuk anak-anak dan dewasa, serta ruang koleksi buku, non buku, ruang majalah, dan ruang koleksi muatan lokal.

1.2. Tata Warna

Penentuan warna yang sesuai dengan fungsi ruang perpustakaan, selain dapat memberi perasaan nyaman, terang dan sejuk bagi pengunjung perpustakaan, warna juga mampu memantulkan cahaya serta menyerap cahaya yang masuk ke dalam ruang. Berikut adalah warna dinding yang dapat menjadi warna dominan dalam ruang dan dapat memantulkan atau menyerap sinar yang datang, yaitu: *white* (putih), *salmon* (blewah), *ivory muda* (krem), *ivory* (kuning gading), *pale apple green* (hijau apel), *pale blue* (biru

muda), *apricot beige* (kuning kunyit), *medium grey* (abu – abu) dan *lemon yellow* (kuning muda).

1.3. *Pencahayaan*

Pencahayaan di dalam ruang baca membutuhkan pencahayaan yang kuat, berbeda dengan pencahayaan di dalam ruang pandang-dengar (*audio-visual*). Adapun Standar intensitas pencahayaan pada perpustakaan menurut Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-6197-2000 sebesar 300 lux. Pencahayaan tidak boleh menjadi penyebab turunnya semangat membaca dan bekerja, juga tidak boleh membuat pengunjung perpustakaan mengalami silau secara langsung dari asalnya maupun dari permukaan meja.

1.4. *Sirkulasi Udara*

Sirkulasi udara ialah proses pertukaran udara di dalam ruangan melalui pemasukan udara dari luar dan pembuangan udara di dalam. Sirkulasi udara bisa dilakukan apabila terdapat sistem penghawaan. Berdasarkan sumbernya sistem penghawaan dibagi dua yaitu penghawaan alami dan penghawaan buatan. Untuk sirkulasi udara, standar yang digunakan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1404/Menkes/SK/XI/2002 yang mengatur persyaratan kesehatan lingkungan kerja perkantoran dan industri yaitu kadar kualitas fisik udara dalam ruangan untuk variabel suhu yaitu 18 – 28°C.

1.5. *Tata Suara*

Masing-masing ruang dalam perpustakaan mampu menghasilkan kebisingan dengan tingkatan yang berbeda. Oleh karena itu dibutuhkan perhatian dalam peletakkan ruang. Hal ini dilakukan agar ruang dengan tingkat kebisingan rendah tidak berdekatan maupun menyatu dengan ruang yang memiliki tingkat kebisingan tinggi. Hal ini disebabkan di beberapa ruang, seperti ruang baca, membutuhkan ketenangan. Standar yang digunakan untuk tata suara adalah standar yang telah ditentukan oleh Menteri Lingkungan Hidup No. 48 tahun 1996, Menteri Tenaga Kerja No. KEP-51/MEN/1999 dan Menteri Kesehatan No. 261/Menkes/SK/II/1998, dengan standar kebisingan untuk perpustakaan adalah 45-55 dB.

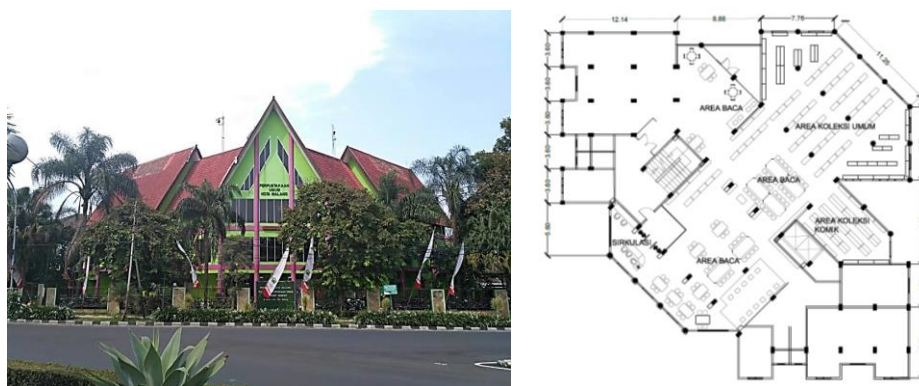
2. **Metode**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menerapkan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan kajian literatur untuk menentukan teori dan standar yang terkait dengan variabel. Pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi untuk memperoleh data fisik elemen desain interior perpustakaan serta dilakukan wawancara untuk memperoleh data dari pengelola perpustakaan mengenai jumlah kunjungan, fasilitas perpustakaan dan sebagainya.

2.1 *Obyek Studi*

Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang adalah perpustakaan umum yang dikelola pemerintah daerah kota Malang. Perpustakaan umum ini terletak di di Jalan Besar

Ijen nomor 30 A, Klojen. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Kepala Seksi Layanan Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang diperoleh data jumlah pengunjung perpustakaan pada tahun 2017 sebesar 244.881 orang. Hingga bulan Maret 2018 jumlah kunjungan ke ruang baca perpustakaan mencapai 10.702 orang dengan rata-rata jumlah kunjungan 798 orang perhari dan jumlah pengunjung tersebut masih mengalami peningkatan pada weekend. Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang beroperasi setiap hari kecuali hari libur nasional. Perpustakaan ini menyediakan beragam koleksi referensi (rujukan) dan koleksi buku. Jumlah koleksi referensi (rujukan) sebanyak 5060 referensi sementara jumlah koleksi buku sebanyak 42.819 buku. Koleksi buku ini terdiri dari 27.605 buku umum dan 5.765 buku anak-anak. Selain koleksi buku dan koleksi referensi, perpustakaan juga menyediakan beragam fasilitas yang dapat digunakan oleh semua kalangan seperti ruang pameran dan sarana bermain anak.



Gambar 1. Foto dan Denah Ruang Baca Umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

2.2 Variabel Penelitian

Penentuan variabel dilakukan melalui kajian literatur sehingga menghasilkan variabel penelitian berupa elemen desain interior yang terdiri dari tata ruang, tata warna, pencahayaan, sirkulasi udara dan tata suara. Dari lima variabel diperoleh lima belas atribut (pertanyaan) untuk kuisisioner. Identifikasi variabel dan atribut pertanyaan dapat disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Variabel dan Atribut Penelitian

No.	Variabel penelitian	Atribut penelitian
1.	Tata ruang	Luas ruang baca sesuai dengan jumlah pengunjung
		Luas ruang baca dan ruas jalan di dalam ruangan tidak mengganggu ketenangan dan kenyamanan sewaktu membaca dan mencari buku
		Penataan perabot memudahkan pengunjung beraktivitas mencari buku dan membuat nyaman pengunjung yang membaca
		Penataan pintu masuk dan keluar ruang baca tidak membingungkan pengunjung
2.	Tata warna	Warna lantai ruang baca perpustakaan membantu membedakan fungsi ruang / area
		Warna lantai ruang baca perpustakaan menarik dan membuat pengunjung nyaman beraktivitas
		Warna dinding ruang perpustakaan menarik dan membuat pengunjung nyaman beraktivitas

No.	Variabel penelitian	Atribut penelitian
2.	Tata warna	Warna langit-langit ruang baca perpustakaan menarik dan membuat pengunjung nyaman beraktivitas
		Warna perabotan menarik dan membuat pengunjung nyaman beraktivitas
		Warna langit-langit ruang baca perpustakaan menarik dan membuat pengunjung nyaman beraktivitas
3	Pencahayaannya	Pencahayaannya alami dari jendela tidak menyilaukan dan nyaman untuk kegiatan membaca dan mencari buku
		Pencahayaannya buatan dari lampu jendela tidak menyilaukan dan nyaman untuk kegiatan membaca dan mencari buku
4	Sirkulasi udara	Aliran udara di dalam ruangan sejuk
		Aliran udara di dalam ruangan sejuk di semua area
5	Tata suara	Kebisingan dari luar ruang tidak masuk mengganggu aktivitas di dalam ruang
		Suara dari speaker pengumuman dapat didengar dengan jelas di semua area

2.3 Sampel Penelitian

Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *random sampling* sementara penentuan jumlah sampel dilakukan dengan rumus *linear time function*.

$n = \frac{T - t_0}{t_1}$ $n = \frac{154 - 84}{0,5} = 140 \text{ sampel}$	<p>n : Jumlah sampel yang akan diteliti T : Waktu yang tersedia untuk penelitian 14 hari x 11 jam/hari = 154 jam t₀ : Waktu tetap yaitu waktu pengambilan sampel 6 jam/hari x 14 hari = 84 jam t₁ : Waktu yang digunakan setiap sampling unit 0,5 jam/kuisisioner</p>
---	---

Gambar 2. *Linear time function*
(Sumber: Supranto, 1997)

Pada penelitian ini responden adalah semua jenis pengunjung perpustakaan tanpa pembatasan jenis kelamin, usia maupun pekerjaan. Adapun pengunjung berkebutuhan khusus seperti tuna netra tidak menjadi responden dikarenakan sudah tersedia ruang khusus untuk pengunjung. Setelah kuisisioner disebar maka diperoleh data kuisisioner yang kemudian dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis ini kemudian menjadi dasar dari metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

2.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (kenyamanan) masing-masing atribut elemen desain interior. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (kenyamanan) untuk masing-masing atribut desain interior yakni sebagai berikut :

$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n}$	<p>Tk_i = Tingkat Kesesuaian Responden \bar{X}_i = Skor Rata-Rata Penilaian Kinerja (Kenyamanan) \bar{Y}_i = Skor rata-rata penilaian kepentingan</p>
---	---

Gambar 3. Rumus Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Kenyamanan)
(Sumber: Supranto, 1997)

Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja (kenyamanan) kemudian digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dengan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

2.5 Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap desain interior ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang secara menyeluruh. Tingkat kepuasan dapat diukur dengan memperhatikan tingkat kepentingan atribut elemen desain interior ruang baca umum. Menurut Bhotte (1996) perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI) dapat dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2. Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Atribut	Kepentingan \bar{Y}_i	Kinerja \bar{X}_i	Skor
	Skala : 1-5	Skala : 1-5	$S = \bar{X}_i \times \bar{Y}_i$
...			
...			
...			
Skor Total	$\sum \bar{Y}_i$		$\sum S$

(Sumber: Bhotte, 1996)

Customer Satisfaction Indeks (CSI) diperoleh dari perhitungan rumus pada gambar 3.

$$CSI = \frac{\sum S}{5 \times \sum \bar{Y}_i} \times 100\%$$

Gambar 4. Rumus Customer Satisfaction Indeks (CSI)

(Sumber: Supranto, 1997)

Nilai 5 (pada $5 \times \sum \bar{Y}_i$) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran dalam kuisisioner. Berikut ini adalah kriteria indeks kepuasan pengunjung perpustakaan.

Tabel 3. Kriteria Indeks Kepuasan Pengunjung Perpustakaan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber : Bhotte (1996)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Deskripsi eksisting Obyek

Desain interior pada ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang diteliti terdiri dari 5 elemen yaitu tata ruang, tata warna, pencahayaan, sirkulasi udara dan tata suara.

3.1.1. Tata ruang

Ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang terdiri dari area koleksi buku (umum dan komik) serta area baca. Area koleksi buku memiliki luas 302 m², sementara area baca seluas 268 m² dengan kapasitas 108 orang.



Area baca : 268 m²



Area koleksi : 302 m²

Gambar 5. Denah pembagian area ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Pola sirkulasi pada ruang baca adalah linier. Adapun lebar sirkulasi di ruang baca ini sebagian besar belum sesuai dengan standar yang berlaku. Pencapaian ke pintu masuk ruang baca menerapkan jenis pencapaian tidak langsung. Perabot di ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang ditata membentuk garis lurus sehingga membentuk sirkulasi.



Gambar 6. Sirkulasi area baca dan area koleksi ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

3.1.2. *Tata warna*

Warna yang banyak ditemukan pada ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang adalah warna putih pada lantai dan plafond, kuning muda pada dinding, coklat dan abu-abu pada perabotan.



Gambar 7. Lantai dan dinding di ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

3.1.3. *Pencahayaan*

Pencahayaan yang digunakan di ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang adalah pencahayaan alami dari bukaan jendela yang cukup banyak dan pencahayaan buatan dari lampu LED. Berdasarkan hasil observasi intensitas cahaya pada ruang baca ini masih belum sesuai dengan standar yang berlaku yaitu 300 Lux. Selain itu besar intensitas cahaya ini juga belum merata.



Gambar 8. Pencahayaan alami di area koleksi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang



Gambar 9. Analisis pencahayaan buatan di area koleksi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

3.1.4. Sirkulasi Udara

Sirkulasi udara di ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang hanya mengandalkan penghawaan buatan dari *Air Conditioning* (AC) dengan jenis *AC split wall* pada area baca dan *AC standing floor* pada area koleksi.



AC Split wall

AC standing floor

Gambar 10. Penghawaan buatan di ruuang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

3.1.5. Tata Suara

Pada tata suara di ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang, tidak ada perlakuan khusus untuk mencegah kebisingan di dalam ruang baca seperti plafond akustik. Pada ruang baca tersedia speaker yang tersebar di area koleksi dan area baca. Speaker ini digunakan untu memperdengarkan musik yang lembut dan nyaman bagi pengunjung perpustakaan. Selain itu, speaker juga digunakan sewaktu-waktu, ketika ada pengumuman informasi yang berhubungan dengan pengunjung perpustakaan. Adapun jenis *speaker* yang digunakan yaitu *wall mount speaker* dan *ceiling mount speaker*.



wall mount speaker

ceiling mount speaker

Gambar 11. *Speaker* di ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

3.2 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Nilai rata-rata tingkat kinerja tiap atribut merupakan dasar untuk menghitung tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja (kenyamanan) diperoleh dengan menghitung total skor kemudian dibagi dengan jumlah jumlah responden yaitu 140 orang. Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja (kenyamanan) dengan kepentingan dapat dijabarkan pada tabel 3.

Tabel 4. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja (kenyamanan)

Elemen Interior	Kode Atribut	Skor Kepentingan (Yi)	Skor Kinerja (Xi)	Rata-rata Tingkat Kepentingan \bar{Y}_i	Rata-rata Tingkat Kinerja \bar{X}_i
Tata ruang	A1	626	524	4.47	3.74
	A2	612	546	4.37	3.9
	A3	610	533	4.35	3.8
	A4	578	475	4.12	3.39
Tata warna	A5	476	472	3.4	3.37
	A6	495	483	3.53	3.45
	A7	526	494	3.75	3.52
	A8	485	481	3.46	3.43
	A9	507	484	3.62	3.45
Pencahayaannya	A10	603	585	4.3	4.17
	A11	597	585	4.26	4.17
Sirkulasi udara	A12	632	601	4.51	4.29
Elemen Interior	Kode Atribut	Skor Kepentingan (Yi)	Skor Kinerja (Xi)	Rata-rata Tingkat Kepentingan \bar{Y}_i	Rata-rata Tingkat Kinerja \bar{X}_i
Sirkulasi udara	A13	613	585	4.37	4.17
Tata suara	A14	638	584	4.55	4.17
	A15	579	536	4.13	3.82

3.3 Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan maka dilakukan perhitungan dengan metode Customer Satisfaction Indeks atau indeks kepuasan pelanggan. Perhitungan Metode ini menggunakan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut yang diperoleh dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

Tabel 5. Tingkat Kepuasan

Kode Atribut	Rata-rata tingkat Kepentingan \bar{Y}_i	Rata-rata tingkat Kinerja \bar{X}_i	Skor
	Skala : 1-5	Skala : 1-5	$S = \bar{X}_i \times \bar{Y}_i$
A 1	4.47	3.74	16.71
A 2	4.37	3.9	17.04
A 3	4.35	3.8	16.53
A 4	4.12	3.39	13.96
A 5	3.4	3.37	11.45

A 6	3.53	3.45	12.17
A 7	3.75	3.52	13.20
A 8	3.46	3.43	11.86
A 9	3.62	3.45	12.48
A 10	4.3	4.17	17.93
A 11	4.26	4.17	17.76
A 12	4.51	4.29	19.34
A 13	4.37	4.17	18.22
A 14	4.55	4.17	18.97
A 15	4.13	3.82	15.77
Total	61.19	56.84	233.46

Nilai tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan sebesar 95.35 %. Nilai ini berada dalam rentang 81%-100%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa sangat puas dengan desain interior Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

4. Kesimpulan

Perpustakaan adalah salah satu lembaga penyedia layanan jasa dan informasi. Selain memberikan pengetahuan dan informasi, perpustakaan juga bertujuan memberikan kepuasan bagi para pengunjung perpustakaan melalui berbagai aspek salah satunya adalah melalui desain interior ruang baca perpustakaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh nilai tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap desain interior ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sebesar 95,35 %. Nilai ini menunjukkan bahwa pengunjung perpustakaan merasa sangat puas dengan desain interior ruang baca umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan belum mencapai nilai maksimum yaitu 100%, sehingga masih ada elemen desain interior Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang masih belum memuaskan bagi pengunjung perpustakaan tersebut.

Daftar Pustaka

- Franchis D.K. (1996). Ilustrasi Desain Interior. Jakarta: Airlangga
- Santoso dan Anwar. (2016). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Situs Kaskus. Journal National Conference on Information Technology (CITEE). Diperoleh dari: <https://www.researchgate.net/publication/>
- Septiawan, Mohamad. 2015. Pengaruh Desain Interior Perpustakaan ITS Surabaya Terhadap Kenyamanan Pengguna. 4(1): 210-222. diakses melalui <http://journal.unair.ac.id/LN@pengaruh-desain-interior-perpustakaan-its-surabaya-terhadap-kenyamanan-pengguna-article-8423-media-136-category-8.html> [diakses pada tanggal 28 Maret 2018]
- Supranto. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta