

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI  
PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI MENGGUNAKAN  
METODE LIBQUAL<sup>+</sup>™**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**REIZA ALFHAREZI**

**NIM. 19680026**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU  
INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK  
IBRAHIM MALANG  
2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN  
PERGURUAN TINGGI MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL<sup>+TM</sup>**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
REIZA ALFHAREZI  
NIM. 19680026**

**Diajukan kepada:  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Sains dan Informasi (S.S.I)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN  
PERGURUAN TINGGI MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+TM**

**SKRIPSI**

Oleh :  
**REIZA ALFHAREZI**  
**NIM. 19680026**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji :  
Tanggal : 08 November 2023

Pembimbing I

  
**Wahyu Hariyanto, MM**  
**NIP. 198907212019031007**

Pembimbing 2

  
**Erna Herawati, M.Pd**  
**NIP. 19760723201802012222**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

  
**Dr. Ir. Mokhammad Amin Hariyadi, MT**  
**NIP. 196701182005011001**

## HALAMAN PENGESAHAN

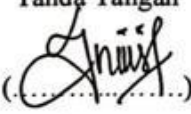



### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+TM

#### SKRIPSI

Oleh :


**REIZA ALFHAREZI**  
NIM. 19680026

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) pada tanggal 08 November 2023

	Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	: <u>Ganis Chandra Puspitadewi, M.A</u> NIP. 199107212019032014	
Anggota Penguji I	: <u>Firman Jati Pamungkas, M.Kom</u> NIP. 199001122019031010	
Anggota Penguji II	: <u>Wahyu Hariyanto, MM</u> NIP. 198907212019031007	
Anggota Penguji III	: <u>Erna Herawati, M.Pd</u> NIP. 19760723201802012222	

Mengetahui dan mengesahkan,  
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu  
Informasi Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



  
Dr. Ir. Mokhammad Amin Hariyadi, MT  
NIP. 196701182005011001

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reiza Alfharezi

Nim : 19680026

Prodi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan data, tulisan atau ide orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya siap bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Malang, 08 November 2023  
Pembuat Pernyataan



Reiza Alfharezi  
NIM. 19680026

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselasaikan. Tidak lupa saya ucapkan terim kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zainuddin, M.A., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Sri Harini, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi fakultas Saintek UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Bapak Wahyu Hariyanto M.M, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk selalu membimbing proses pengerjaan skripsi dari awal hingga selesai.
5. Ibu Erna Herawati M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi M.A, selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik serta saran yang membangun dan Bapak Firman Jati Pamungkas, M.Kom., selaku dosen penguji II dan dosen wali yang telah membimbing sejak awal masuk kuliah hingga akhir.
7. Seluruh civitas akademik Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi yang telah memberikan ilmu serta pengalaman selama masa perkuliahan.
8. Kepada para narasumber yaitu Ibu Sri Hartini, SE yang telah memberikan cukup banyak informasi kepada peneliti.
9. Kepada keluarga saya, khususnya kedua orang tua saya Bapak Evi Hanapi dan Ibu Umi Khairianti. Kemudian kakak saya Agung Perdana Aviansyah dan adik saya Reihan Harfi yang selalu memberikan doa dan dukungan penuh selama peneliti kuliah.
10. Kepada Maulina Puspa Ayu, salah satu wanita yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti selama pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir.

11. Teman-teman semasa SMP hingga SMA, Muhammad Rafli Fauzan, Nury Nazila Ramadhan, Muhammad Ayub Alfarisi, dan Muhammad Rafli Rafsanjani.
12. Kamar 13 Ibnu Sina 2019 Nadhif, Uki, Fahrul, Fatar dan Farid yang telah banyak memberikan pengalaman selama di Mahad hingga sekarang.
13. Kepada teman-teman yang berharga yaitu Maulina, Alfin, Naufal, Adi, Fauzan, Alvan, Bandi, Luthfi, Annisa, Kirana, Lisa, Fajrul, Naura, Ananda.
14. Teman-teman seperjuangan Prodi PII yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
15. Seluruh orang yang terlibat dalam proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir.

Penulis sadar masih banyak kekurangan dari skripsi yang telah disusun dan berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca khususnya bagi penulis secara pribadi. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Malang, 08 November 2023

Penulis

Reiza Alfharezi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>مستخلص البحث.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sistematika Penulisan` .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori .....	16
2.2.1 Analisis.....	16
2.2.2 Pemustaka .....	17
2.2.3 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	17
2.2.3.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	17
2.2.3.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	17
2.2.3.3 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	18
2.2.4 Metode LibQual <sup>+</sup> TM .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Alur Penelitian.....	25
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	28



3.5	Populasi dan Sampel .....	28
3.6	Instrumen Penelitian .....	30
3.7	Sumber Data .....	33
3.8	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.10	Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Hasil.....	41
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
4.1.2	Karakteristik Responden .....	46
4.1.3	Uji Kuesioner .....	48
4.1.3.1	Uji Validitas .....	48
4.1.3.2	Uji Reliabilitas .....	49
4.1.4	Analisis Data Hasil Penelitian.....	50
4.1.4.1	Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Analisis Dimensi <i>Affect Of Service</i> .....	50
4.1.4.2	Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Analisis Dimensi <i>Personal Control</i> .....	59
4.1.4.3	Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Analisis Dimensi <i>Information Access</i> .....	69
4.1.4.4	Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Analisis Dimensi <i>Library As Place</i> .....	74
4.1.4.5	Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayan Malang Dalam Analisis <i>Libqual<sup>TM</sup></i> .....	84
4.2	Pembahasan Penelitian .....	87
4.2.1	Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Dimensi <i>Affect Of Service</i> .....	87
4.2.2	Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Dimensi <i>Personal Control</i> .....	90
4.2.3	Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Dimensi <i>Information Access</i> .....	93
4.2.4	Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Dimensi <i>Library As Place</i> .....	96
4.2.5	Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis <i>Libqual<sup>TM</sup></i> .....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>100</b>
5.1	Kesimpulan.....	100

5.2	Saran.....	100
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Kuesioner Model LibQual <sup>+</sup> ™.....	30
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS.....	49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS .....	50
Tabel 4. 3 Petugas Memahami Kebutuhan Pemustaka .....	51
Tabel 4. 4 Petugas Memberikan Perhatian Kepada Pemustaka .....	51
Tabel 4. 5 Pustakawan Tanggap Memberikan Bantuan Kepada Pemustaka .....	53
Tabel 4. 6 Keramahan Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka .....	54
Tabel 4. 7 Pustakawan Dapat Dipercaya Kredibilitasnya .....	54
Tabel 4. 8 Waktu Layanan Perpustakaan .....	55
Tabel 4. 9 Pustakawan Mampu Menjawab Pertanyaan Pemustaka .....	56
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi <i>Affect Of Service</i> .....	57
Tabel 4. 11 Kejelasan Petunjuk atau Panduan Penggunaan.....	59
Tabel 4. 12 Kenyamanan Waktu yang dibutuhkan Dalam Mencari Informasi.....	60
Tabel 4. 13 Kemudahan Dalam Melakukan Penelusuran Informasi.....	61
Tabel 4. 14 Penataan Koleksi di Perpustakaan .....	62
Tabel 4. 15 Ketersediaan Fasilitas Mesin Fotokopi di Perpustakaan.....	62
Tabel 4. 16 Adanya Peralatan Software Otomasi di Perpustakaan .....	63
Tabel 4. 17 Pencarian Informasi Secara Mandiri di Perpustakaan .....	64
Tabel 4. 18 Kemampuan Dalam Menggunakan Sarana Perpustakaan.....	65
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi <i>Personal Control</i> .....	66
Tabel 4. 20 Ketersediaan Koleksi di Perpustakaan .....	69
Tabel 4. 21 Tersedianya Bimbingan Pemustaka di Perpustakaan.....	70
Tabel 4. 22 Kelancaran Dalam Mengakses Berbagai Informasi di Perpustakaan	71
Tabel 4. 23 Kemudahan Akses Untuk Menemukan Informasi di Perpustakaan...	72
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi <i>Information Access</i> .....	72
Tabel 4. 25 Ketersediaan Buku-Buku di Perpustakaan.....	75
Tabel 4. 26 Kondisi Fisik Gedung Perpustakaan Universitas Gajayana Malang..	76
Tabel 4. 27 Ketenangan Ruangan di Perpustakaan .....	77

Tabel 4. 28 Desain Ruang Perustakaan Universitas Gajayana Malang.....	78
Tabel 4. 29 Perustakaan Dapat Memunculkan Berbagai Inspirasi.....	78
Tabel 4. 30 Perustakaan Universitas Gajayana Terbuka Untuk Umum.....	79
Tabel 4. 31 Ruang Perustakaan Yang Nyaman .....	80
Tabel 4. 32 Kondisi di Dalam Perustakaan Universitas Gajayana.....	81
Tabel 4. 33 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi <i>Library As Place</i> .....	82
Tabel 4. 34 Rekapitulasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual <sup>+</sup> TM ...	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan .....	4
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Blok Diagram Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
Gambar 3. 3 Blok Diagram Pengolahan dan Analisis Hasil Kuesioner.....	27
Gambar 3. 4 Timeline Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Universitas Gajayana Malang.....	41
Gambar 4. 2 Tampak Depan Perpustakaan Universitas .....	43
Gambar 4. 3 Ruang Layanan Sirkulasi.....	44
Gambar 4. 4 Meja Sirkulasi.....	44
Gambar 4. 5 Ruang Layanan Referensi .....	45
Gambar 4. 6 Koleksi Referensi .....	45
Gambar 4. 7 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Gajayana Malang ....	46
Gambar 4. 8 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Gambar 4. 9 Data Responden Berdasarkan Prodi .....	47
Gambar 4. 10 Radar Chart Kualitas Layanan Perpustakaan .....	85

## ABSTRAK

Alfharezi, Reiza. **Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Libqual<sup>TM</sup>. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.**

**Pembimbing: (I) Wahyu Hariyanto, M.M., (II) Erna Herawati M.Pd.**

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Metode Libqual<sup>TM</sup>, Perpustakaan Perguruan Tinggi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan berdasarkan analisis Libqual<sup>TM</sup> yang terdiri dari empat dimensi, yaitu *Affect Of Service*, *Personal Control*, *Information Access*, dan *Library As Place* di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana Malang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengambilan *random sampling*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan berdasarkan analisis Libqual<sup>TM</sup> yang terdiri dari empat dimensi (*Affect Of Service*, *Personal Control*, *Information Access*, *Library as Place*) di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana Malang menunjukkan bahwa *Gap Adequancy* (GA) bernilai negatif dengan nilai -0.13, serta *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan nilai -0,30. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Universitas Gajayana Malang belum memenuhi kepuasan minimal pemustaka dan belum memenuhi keinginan sesungguhnya yang diinginkan oleh pemustaka. Maka dari itu, berdasarkan hasil analisis Libqual<sup>TM</sup>, pelayanan di perpustakaan Universitas Gajayana Malang masuk ke dalam zona toleransi.

## ABSTRACT

Alfharezi, Reiza. *Analysis of User Satisfaction Levels in Higher Education Libraries Using the Libqual<sup>+TM</sup> Method*. Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang.

Supervisors: (I) Wahyu Hariyanto, M.M., (II) Erna Herawati M.Pd.

Keywords: *Service Quality, Libqual<sup>+TM</sup> Method, College Libraries*

*This research aims to determine the quality of library services based on the Libqual<sup>+TM</sup> analysis which consists of four dimensions, namely Affect Of Service, Personal Control, Information Access, and Library As Place in the university library at Gajayana University Malang. This research uses a quantitative approach method, with random sampling techniques. The results of the research state that the quality of library services based on the Libqual<sup>+TM</sup> analysis which consists of four dimensions (Affect of Service, Personal Control, Information Access, Library as Place) in the Gajayana University Malang College Library shows that Gap Adequacy (GA) is negative with a value -0.13, and Gap Superiority (GS) is negative with a value of -0.30. Based on the results of this research, it shows that the quality of library services at Gajayana University Malang has not met the minimum user satisfaction and has not fulfilled the actual wishes of the users. Therefore, based on the results of the Libqual<sup>+TM</sup> analysis, services at the Gajayana University Malang library fall into the tolerance zone.*

## مستخلص البحث

الفهاري، ريزا. تحليل مستوى رضا المستخدم في المكتبة الجامعية باستخدام طريقة *Libqual<sup>TM</sup>*. البحث الجامعي. قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج.

المشرف الأول: وحي هاريانتو، الماجستير. المشرف الثاني: إرنا هيراواتي، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، طريقة *Libqual<sup>TM</sup>*، مكتبة جامعية.

يهدف هذا البحث إلى معرفة جودة خدمات المكتبة بناء على تحليل *Libqual<sup>TM</sup>* الذي يتكون من أربعة أبعاد، وهي تأثير الخدمة، والتحكم الشخصي، والوصول إلى المعلومات، والمكتبة كمكان في مكتبة جامعة غاجايانا. استخدم هذا البحث منهج البحث الكمي، مع تقنية أخذ العينات العشوائية. بينت النتائج أن جودة خدمات المكتبة المبنية على تحليل *Libqual<sup>TM</sup>* المكون من أربعة أبعاد (تأثير الخدمة، التحكم الشخصي، الوصول إلى المعلومات، المكتبة كمكان) في مكتبة جامعة غاجايانا مالانج أظهرت أن كفاية الفجوة (*Gap Adequancy*) كانت سالبة بقيمة ٠.١٣-، وتنفوق الفجوة (*Gap Superiority*) كانت سالبة بقيمة ٠.٣٠-، بناء على نتائج الدراسة، أظهرت أن جودة خدمات المكتبة في جامعة غاجايانا مالانج لم تحقق الحد الأدنى من رضا المستخدمين ولم تحقق الرغبات الحقيقية التي يرغب فيها المستخدمون. لذلك، بناء على نتائج تحليل *Libqual<sup>TM</sup>*، يتم تضمين الخدمات في مكتبة جامعة غاجايانا مالانج في منطقة التسامح.



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam Undang-Undang No 2 Tahun 1989 mengenai Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat dalam membangun sebuah perguruan tinggi ialah terdapat sebuah perpustakaan di dalamnya. Setiap perguruan tinggi diperkirakan memiliki sebuah perpustakaan yang dapat berfungsi sebagai sarana pendukung dalam mencapai visi misi perguruan tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam perguruan tinggi yang bekerja sama dengan unit lain untuk tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, serta memberikan pelayanan berupa sumber informasi kepada lembaga induknya, termasuk kepada setiap penggunanya. (Qalyubi, 2007).

Kualitas Pelayanan memiliki arti memberikan sebuah layanan atau bantuan jasa kepada orang lain yang membutuhkan. Dalam memberikan pelayanan dengan baik, terdapat perilaku terpuji sesuai dengan yang dinasihatkan oleh agama islam. Dalam Islam, sikap melayani sangat erat kaitannya dengan berbuat baik kepada orang lain. Al-Qur'an mengajarkan manusia untuk selalu berbuat baik kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ  
الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾ (سورة القصص : ٧٧)

*Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan (Q.S. Al-Qashash/28: 77).*

Ibnu Katsir dalam Tafsir al-Qur‘an al-Adzim menafsirkan ayat di atas agar kita selalu menggunakan harta dan nikmat sebagai bekal bentuk ketaatan dan untuk mendekatkan diri kepada Allah dengan mengerjakan berbagai macam kebaikan agar mendapat pahala di dunia dan kebaikan diakhirat. Diperbolehkan kepadamu oleh Allah untuk makan, minum, pakaian, rumah dan nikah. Sebab engkau punya kewajiban terhadap Tuhanmu, dirimu, dan keluargamu. Maka penuhilah kewajiban tersebut. Serta baiklah kepada sesama makhluk sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu. Janganlah engkau berkeinginan untuk berbuat kerusakan dimuka bumi dan jangan pula berbuat jahat kepada ciptaan Allah (Fada & Ad-Dimasyqi, 1999).

Dalam kualitas pelayanan perpustakaan, seorang pengelola perpustakaan harus betul-betul memperlakukan para pemustaka dengan baik. Rasulullah memberi contoh kepada kita bagaimana sikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Dalam surah Ali 'Imran ayat 159 disebutkan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾ (سورة آل عمران : ١٥٩)

*Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal (Q.S. Ali-Imran/03: 159).*

Salah satu isi kandungan yang ada dalam surat Ali Imran ayat 159 yaitu sifat lemah lembut yang dimiliki Rasulullah SAW. Beliau adalah sosok yang lemah lembut terhadap siapapun. Tak peduli muda ataupun tua, muslim ataupun kafir, Rasulullah akan tetap bersikap baik terhadap mereka. Ayat ini juga sangat erat kaitannya dengan pelayanan di perpustakaan. Pustakawan harus dapat menjadikan sifat lemah lembut yang dimiliki oleh Rasulullah SAW sebagai panutan dalam melayani pemustaka. Seorang pustakawan harus selalu melayani pemustaka dengan

lemah lembut, tidak berkata kasar, dan tidak memandang ras ataupun agama dari pemustaka. Jika pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pemustaka akan kembali menggunakan jasa perpustakaan lagi dalam mencari sumber informasi (Departemen Agama Republik Indonesia, 2019)

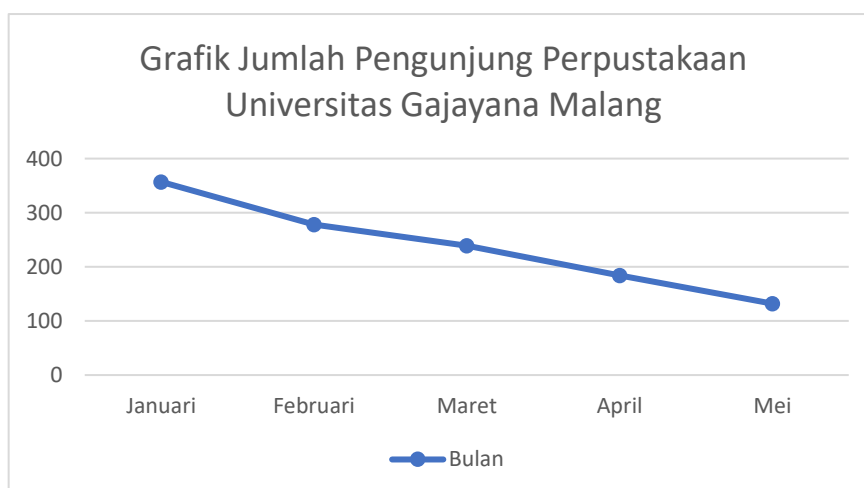
Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dijelaskan bahwa perpustakaan pada perguruan tinggi didirikan sebagai fasilitas penunjang untuk mencapai tujuan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, perpustakaan yang dimiliki oleh suatu perguruan tinggi harus memenuhi fungsi pendidikan, penelitian, informasi, rekreasi dan pelestarian. Perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh civitas akademika saja, akan tetapi juga berfungsi sebagai sarana penunjang dalam memenuhi kebutuhan sumber informasi masyarakat umum dan civitas akademika dari perguruan tinggi lainnya. Oleh karena itu, hal ini berarti tolak ukur kualitas sebuah perguruan tinggi, dapat dilihat dari perpustakaanannya. Indikator dari penilaian tersebut dapat dilihat dari sisi pelayanan yang diberikan, kelengkapan peralatannya, pengelola perpustakaanannya, serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan dalam mendukung visi dan misi perguruan tinggi tersebut.

Universitas Gajayana adalah sebuah universitas yang didirikan pada tanggal 20 Mei 1980 dalam naungan Yayasan Pendidikan Gajayana Malang (YPG). Universitas yang berslogan "Terdepan dan Berkarakter" ini bertujuan menjaga mutu lulusan dengan membentuk unit penjaminan mutu dan audit akademik internal. Di sisi lain, sarana dan prasarana yang dimiliki Universitas Gajayana pun sudah cukup memadai, mulai dari gedung kuliah yang cukup besar hingga perpustakaan yang cukup luas. Namun, Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terjadi, mengharuskan perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana Malang untuk selalu berusaha dalam memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan akan sumber informasi dan ilmu pengetahuan dari tiap

mahasiswanya. Di bawah ini merupakan data jumlah pengunjung perpustakaan Universitas Gajayana Malang tahun 2023.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Januari	357
2	Februari	278
3	Maret	239
4	April	184
5	Mei	132



Gambar 1. 1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2023

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Berdasarkan data grafik di atas, jumlah pengunjung perpustakaan Universitas Gajayana Malang terus mengalami penurunan mulai dari Januari hingga bulan Mei 2023. Maka dari itu, peneliti ingin mencari tau apa yang menyebabkan jumlah pengunjung perpustakaan terus mengalami penurunan. Apakah penurunan jumlah pengunjung perpustakaan disebabkan karena sarana dan prasarana yang kurang memadai, atau dikarenakan pengelola perpustakaan yang tidak kompeten, ataukah karena alasan lainnya. Berdasarkan permasalahan penurunan pengunjung perpustakaan yang terjadi pada perpustakaan Universitas

Gajayana Malang, metode yang tepat dan sesuai untuk digunakan ialah metode Libqual+<sup>TM</sup>. Hal ini dikarenakan metode Libqual+<sup>TM</sup> adalah sebuah metode yang digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan para pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Metode Libqual+<sup>TM</sup> dikembangkan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association of Research Libraries* (ARL) di Amerika Serikat dan bekerjasama dengan Texas A&M University. Libqual+<sup>TM</sup> adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai evaluasi layanan (Cook, 2001). Tujuan utama menjadikan metode Libqual+<sup>TM</sup> sebagai solusi dalam pemecahan masalah ialah agar dapat memperbaiki layanan perpustakaan kepada pemustaka. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode Libqual+<sup>TM</sup> pada perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana Malang.

Pada awalnya, metode LibQual+<sup>TM</sup> memiliki tiga aspek dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan perpustakaan, tiga aspek dimensi metode LibQual+<sup>TM</sup> yaitu kinerja petugas dalam pelayanan (*Affect of Service*), kualitas informasi (*information control*), dan sarana dan prasana perpustakaan (*Library as Place*). Namun, seiring berjalannya waktu, metode LibQual+<sup>TM</sup> berkembang menjadi empat aspek dimensi. Empat aspek dimensi dalam metode LibQual+<sup>TM</sup> ialah kinerja petugas dalam memberikan pelayanan (*Affect of Service*), kualitas informasi (*information control*), akses informasi (*information access*), serta sarana dan prasana perpustakaan (*Library as Place*). Indikator dari *Affect of Service* terdiri dari empat indikator yaitu: kepedulian (*emphathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*). Indikator dari *information control* terdiri dari tiga indikator yaitu: kemudahan mengakses informasi (*ease of navigation*), peralatan (*equipment*), dan kepercayaan diri (*self reliance*). Indikator *information access* terdiri dari tiga indikator yaitu: cakupan informasi (*scope*), kenyamanan mengakses informasi (*convenience*), dan kecepatan

mengakses informasi (*timeliness*). Indikator yang terakhir *library as Place* terdiri dari empat indikator yaitu: bukti fisik (*tangibles*), ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*), berbagai makna (*symbol terms*), tempat belajar yang nyaman (*refuge*) (Fatmawati, 2013).

(Woodward, 2009) metode LibQual+<sup>TM</sup> bertujuan agar pustakawan dapat mengetahui dan memahami kebutuhan pemustaka serta menjadikan perpustakaan agar lebih memfokuskan pada masalah yang lebih utama yang harus segera ditangani oleh perpustakaan. Maka dari itu, LibQual+<sup>TM</sup> dapat mendeskripsikan apa saja yang menjadi kekuatan serta kelemahan dari perpustakaan berdasarkan perspektif pemustaka. Alat ukur yang terdapat pada metode LibQual+<sup>TM</sup> dapat dijadikan sebagai perantara dalam membangun sebuah perpustakaan yang ideal berdasarkan harapan para pemustaka (Budd, 2012). Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa metode LibQual+<sup>TM</sup> adalah metode khusus yang dipakai untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di perpustakaan berdasarkan persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pemustakanya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ialah metode kuantitatif. Tujuan menggunakan teknik analisis kuantitatif ialah agar dapat menjawab pertanyaan dengan subyek yang diteliti, dilakukan metode survei dalam pengumpulan data dan analisa datanya dibuat dalam bentuk tanya jawab angket kuesioner. Data-data yang didapat dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pengguna di perpustakaan Universitas Gajayana diolah dan disimpulkan berdasarkan jawaban dari pengguna agar dapat mengetahui nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan, serta dimensi mana saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan demi menjaga dan meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan. Dari permasalahan yang ada maka peneliti perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bagaimana analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini ialah untuk membantu Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana Malang dalam mengatasi masalah penurunan jumlah pengunjung perpustakaan, serta membantu Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana dalam mewujudkan perpustakaan yang ideal berdasarkan harapan, keinginan, dan kebutuhan pemustaka. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai bahan rujukan atau sumber referensi kepada para peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait dengan metode Libqual<sup>TM</sup>.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih mengarah dan tidak menyimpang kepada apa yang diteliti, maka penelitian ini membatasi lingkup permasalahan yaitu, layanan yang digunakan merupakan layanan yang sudah berjalan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana Malang, yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi.

### **1.6 Sistematika Penulisan`**

Pembahasan yang terdapat pada penelitian ini terdiri dari lima bab dan pada setiap bab berisi beberapa sub bab dengan penjelasan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan meliputi beberapa sub bab yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi tentang landasan-landasan teori dari hasil penelitian terdahulu yang disusun secara sistematis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Merupakan uraian terkait pola dan rancangan penelitian, bahan penelitian, alat penelitian, alur penelitian, dan analisis dari hasil penelitian.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Merupakan isi dari hasil penelitian yang dikaji dan dianalisis secara sistematis berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan, yakni mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana Malang Menggunakan Metode LibQual<sup>+TM</sup>

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian kesimpulan dan saran terdiri dari dua sub bab, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan pernyataan singkat yang telah dijabarkan di hasil dan pembahasan. Saran ditujukan kepada beberapa pihak yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian membahas tentang kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi sudah banyak dilakukan dengan menggunakan metode LibQual+™ untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian yang membahas tentang kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi sudah banyak dilakukan seperti penelitian-penelitian terdahulu sebagai berikut.

Penelitian pertama berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode LibQual+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang). Penelitian ini membahas tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan dengan metode LibQUAL+™ di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang (Politeknik Kemenkes Semarang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei jenis data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Kemenkes Semarang yang masih aktif per-Desember 2019 berjumlah 4.584 orang. Dari populasi tersebut ditentukan jumlah sampel berdasarkan rumus tabel Issac and Michael dan diperoleh sampel berjumlah 255 orang. Teknik analisis data menggunakan metode LibQUAL+™. Terdiri dari tiga aspek yang dijadikan indikator pengukuran, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan aspek *Affect of Service*, pemustaka cukup puas *Adequacy Gap* (AG) dengan skor positif dan perpustakaan dinilai baik *Superiority Gap* (SG) dengan skor negatif. Berdasarkan aspek *Information Control*, pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Berdasarkan aspek *Library as Place* pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Kualitas pelayanan dari tiga aspek LibQUAL+™ di Perpustakaan Politeknik Kemenkes

Semarang menunjukkan SG bernilai negatif. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik berada dalam batas zona toleransi (Amalina & Christiani, 2020).

Penelitian yang kedua berjudul Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam Perspektif LibQual+<sup>TM</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dan atribut apa saja yang penting diperhatikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik berdasarkan teori LibQual+<sup>TM</sup>. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan jumlah sampel 251 orang, maka sampel diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna menggunakan diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak indikator-indikator pada dimensi LibQUAL+<sup>TM</sup> yang terdapat pada kuadran pertama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo adalah 8471,66% atau 80% lebih, artinya pemustaka puas dengan kinerja layanan perpustakaan (Mashud, 2020)

Penelitian ketiga berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode LibQual+<sup>TM</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan metode LibQual+<sup>TM</sup>. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang datang ke perpustakaan dari bulan April sampai Desember 2018. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Melalui analisis gap diketahui bahwa keseluruhan dimensi LibQual+<sup>TM</sup> tersebut bernilai negatif. Sehingga perlu adanya tindakan perbaikan agar memenuhi harapan pemustaka. Dengan menggunakan *importance-performance analysis* didapatkan bahwa sub variabel *personal control* pada *item*

*modern equipment* (item 20) memiliki nilai gap -0,76. Pemustaka menganggap bahwa sarana dan prasarana mesin fotokopi sangat diperlukan oleh pemustaka, tetapi pada kenyataannya layanan fotokopi tidak disediakan oleh perpustakaan. Sementara itu, nilai Indeks Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan angka 87,43%, yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pemustaka merasa puas dengan kinerja layanan perpustakaan (Saputro & Utami, 2020).

Penelitian keempat berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQual<sup>+TM</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan UGM dikaji dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Sarana Prasarana) menggunakan metode LibQual<sup>+TM</sup>. Metode LibQual<sup>+TM</sup> mencakup perhitungan antara nilai yang diberikan oleh pemustaka untuk setiap pertanyaan yang terkait dengan tiga kategori yaitu persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. Kepuasan pemustaka diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal yang dalam hal ini adalah Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG). Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif yaitu melalui survei dengan menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian adalah pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM, sedangkan sampel diambil dengan metode strata sampel (stratified sampling). Sampel yang diteliti berjumlah 98 orang. Dalam penelitian ini dipergunakan alat bantu SPSS for windows versi 20 dengan menggunakan Teknik Mean Difference. Dalam mean difference tersebut ada T-test yang digunakan untuk menguji 4 (empat) variabel dalam kualitas layanan perpustakaan dari rata-rata persepsinya, rata-rata harapan minimum, dan rata-rata harapan ideal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi (P) pemustaka mendapatkan skor 91,7805; harapan minimum (HM) pemustaka mendapatkan skor 86,8215; harapan ideal (HI) pemustaka mendapatkan skor 99,0665; *adequacy gap* (AG) pemustaka mendapatkan skor 4,959; dan *superiority gap* (SG) pemustaka mendapatkan skor -

7,2855. Data tersebut menunjukkan bahwa skor “persepsi” sudah memenuhi “harapan minimum” namun belum memenuhi “harapan ideal”. Sedangkan skor AG bernilai positif berarti menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”; tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”; tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi” (Sarwono et al., 2018).

*The fifth research is entitled Mapping Library Users' Loyalty through LibQUAL +: Mediating Role of Users' Satisfaction. The purpose of this study was to investigate the gap between library users' expected and perceived library services and to examine the role of library services in developing user satisfaction and loyalty. A quantitative research design using a questionnaire was used to investigate the research objectives. Undergraduate students were selected as the population from the Information Technology University. The questionnaire was adopted from previous literature. It was pilot tested with 50 undergraduate students and found reliable. Data was collected from 304 respondents and were analyzed using SPSS (v.20) software. The study found that library users expected a high level of service in three categories, i.e., Affect of Service, Information Control, and Library as a Place, as all mean scores were higher than 7 when rated against a scale from 1 to 9. The participants reported that they were likely to consult the library and recommend it to others. The structural equation model confirmed that better services will increase users' satisfaction with the library resources and services and will lead to winning users' loyalty. The findings from the study provided useful insight into the determinants of user satisfaction and loyalty and could be useful for other academic libraries seeking ways to increase user loyalty*

and user satisfaction with library resources and services (Iqbal & Hussain Asad, 2023).

Penelitian terdahulu mengenai analisis kualitas layanan perpustakaan yang telah dipaparkan pada uraian diatas dapat dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Okta Nur Amalia, Lydia Christiani (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Semarang)	Metode kuantitatif	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan aspek <i>Affect of Service</i> , pemustaka cukup puas <i>Adequacy Gap</i> (AG) dengan skor positif dan perpustakaan dinilai baik <i>Superiority Gap</i> (SG) dengan skor negatif. Berdasarkan aspek <i>Information Control</i> , pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Berdasarkan aspek <i>Library as Place</i> pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Kualitas pelayanan dari tiga aspek LibQUAL+™ di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Semarang menunjukkan SG bernilai negatif.

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
2	Ana Rizki Mashud (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Semarang)	Metode kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo adalah 8471 ,66% atau 80% lebih, artinya pemustaka puas dengan kinerja layanan perpustakaan.
3	Bayu Indra Saputro, Puspitaningrum Timur Utami (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode LibQual+™	Metode kuantitatif	Melalui analisis gap diketahui bahwa keseluruhan dimensi LibQUAL+™ tersebut bernilai negatif. Sehingga perlu adanya tindakan perbaikan agar memenuhi harapan pemustaka. Dengan menggunakan importance-performance analysis didapatkan bahwa subvariabel personal control pada item modern equipment (item 20) memiliki nilai gap -0,76. Sementara itu, nilai Indeks Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan angka 87,43%, yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				pemustaka merasa puas dengan kinerja layanan perpustakaan
4	Sarwono, Isbandini, Dwi Rahayu (2018)	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode Libqual <sup>+</sup> ™	Metode kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”; tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi Information Control (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”; tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi Library as Place (sarana dan prasarana perpustakaan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”
5	Asim Iqbal, Iqbal Hussain Asad (2023)	<i>Mapping Library Users' Loyalty through LibQUAL +: Mediating Role of Users' Satisfaction.</i>	<i>Quantitative research methods</i>	<i>The study found that library users expected a high level of service in three categories, i.e., Affect of Service, Information Control, and Library as a Place, as all mean scores were higher than 7 when rated</i>

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				<i>against a scale from 1 to 9. The participants reported that they were likely to consult the library and recommend it to others. The structural equation model confirmed that better services will increase users' satisfaction with the library resources and services and will lead to winning users' loyalty.</i>

Dari penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas, dapat diketahui persamaan dan perbedaan antara penelitian diatas dengan yang dilakukan oleh peneliti. persamaan tersebut diantaranya sama-sama berfokus untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini menggunakan metode LibQual<sup>TM</sup> yang memiliki empat dimensi. Empat dimensi dalam metode LibQual<sup>TM</sup> antara lain ialah kinerja petugas dalam memberikan pelayanan (*Affect of Service*), kualitas informasi (*information control*), akses informasi (*information access*), serta sarana dan prasana perpustakaan (*Library as Place*). Subjek yang digunakan dalam penelitian ialah anggota perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana. Sedangkan dalam penelitian ini mengambil judul yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Libqual<sup>TM</sup>.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Analisis

Menurut (Komaruddin, 2002) Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Menurut (Azwar, 2019) Pengertian analisis



adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil. Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatanberfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil.

### **2.2.2 Pemustaka**

Menurut (Basuki et al., 1994), pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Sedangkan (Sutarno, 2008) mendefinisikan pengguna perpustakaan adalah orang atau kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan.

### **2.2.3 Perpustakaan Perguruan Tinggi**

#### **2.2.3.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Menurut (Rahayuningsih, 2007) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi atau sebagainya dan merupakan sebagai unit yang menunjang perguruan tinggi yang bersangkutan dalam mencapai tujuannya. Koleksi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya terbatas pada bahan koleksi buku-buku yang menunjang dalam kegiatan mengajar saja, akan tetapi koleksi seperti jurnal ilmiah dan koleksi lainnya juga sangat diperlukan oleh para mahasiswa dan para dosen dalam melakukan suatu penelitian.

#### **2.2.3.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Adapun fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut :

##### **1. Fungsi Edukasi**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu tempat sumber belajar bagi para anggota civitas akademiknya. Oleh karena itu, koleksi yang dimiliki adalah koleksi yang mendukung dengan kegiatan belajar-mengajar di perguruan tinggi.

## 2. Fungsi Informasi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh para pencari serta pengguna informasi.

## 3. Fungsi Riset

Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan koleksi bahan-bahan pustaka mutakhir yang mendukung pelaksanaan penelitian ilmu, teknologi serta seni.

## 4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan koleksi bahan pustaka yang dapat membantu untuk mengembangkan minat, kreativitas, dan daya inovasi bagi para penggunanya.

## 5. Fungsi Deposit

Perpustakaan perguruan tinggi menjadi pusat penyimpanan karya ilmiah yang dihasilkan oleh para anggota civitas akademiknya.

## 6. Fungsi Publikasi

Perpustakaan perguruan tinggi selain menyimpan juga membantu dalam melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh para anggota civitas akademiknya (Rahayuningsih, 2007).

### **2.2.3.3 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Tujuan diselenggaranya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi. Tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu:

1. Memenuhi keperluan informasi pengajar dan mahasiswa
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademika,
3. Menyediakan ruang untuk pemakai, dan
4. Menyediakan jasa peminjaman koleksi buku serta menyediakan jasa informasi (Qalyubi et al., 2007).

### **2.2.4 Metode LibQual<sup>TM</sup>**

Metode Libqual<sup>TM</sup> dikembangkan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association of Research*

*Libraries* (ARL) di Amerika Serikat dan bekerjasama dengan Texas A&M University. LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai evaluasi layanan (Cook et al., 2001).

Pada awalnya, metode LibQual+™ memiliki tiga aspek dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan perpustakaan, tiga aspek dimensi metode LibQual+™ yaitu kinerja petugas dalam pelayanan (*Affect of Service*), kualitas informasi (*information control*), dan sarana dan prasana perpustakaan (*Library as Place*). Namun, seiring berjalannya waktu, metode LibQual+™ berkembang menjadi empat aspek dimensi. Menurut (Fatmawati, 2013) ada empat dimensi dalam Metode LibQual+™ yaitu: (1) kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*) yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka., (2) fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata, (3) petunjuk dan sarana akses (*personal control*), yaitu suatu konsep yang memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam menemukan koleksi dan informasi dengan sendiri, (4) akses informasi (*information access*) yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan pustaka yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki. LibQual+™ memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Menurut (Fatmawati, 2017) tujuan dari LibQual+™ adalah:

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan (*Foster a culture of excellence in providing library service*).
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan (*Help libraries better understand user perceptions of library service quality*).
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu (*Collect and interpret library user feedback systematically over time*).

4. Meningkatkan analisis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data (*Enhance library staff members analytical skills for interpreting and acting on data*).
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan (*Identify best practices in library service*).
6. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan Lembaga lain sebagai pembandingan (*Provide libraries with comparable assessment information from peer institutions*).

Menurut (Fatmawati, 2013) menyatakan bahwa manfaat metode LibQual+<sup>TM</sup> dapat memberikan kesempatan pengguna untuk memberitahukan penilaian dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pengguna. Metode LibQual+<sup>TM</sup> yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan mempunyai dimensi kualitas. Menurut (Fatmawati, 2013) terdapat empat dimensi dalam LibQual+<sup>TM</sup> yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

1. *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dalam hadits Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ جَابِرِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ. (رواه أحمد)

*Jabir radhiyallahu ‘anhuma bercerita bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia. (HR. Ahmad ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami’, No. 3289)*

Maksud dari hadits di atas ialah agar kita sebagai manusia hendaknya dapat memberikan manfaat bagi orang lain. Dalam konteks perpustakaan, ayat di atas sangat berkaitan dengan kinerja pustakawan. Pustakawan harus dapat memberikan manfaat kepada pemustaka, seperti melayani pemustaka dengan lembut, membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan

informasi, dan selalu berbuat baik kepada pemustaka (Al-Qadhi Abu Abdullah Muhammad, 1985). Dimensi *Affect of Service* terdiri dari empat aspek, yaitu *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Reliability*.

- a. Kepedulian (*Empathy*), yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*), selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
- c. Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
- d. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses), yaitu *ketersediaan* informasi dan akses informasi yang berkualitas. Kewajiban menuntut ilmu telah diterangkan dalam Al-Quran dan Hadits. Belajar merupakan sebuah kewajiban bagi setiap manusia. Dalam sebuah Hadis disebutkan tentang keutamaan mempelajari ilmu pengetahuan dalam Islam, Rasulullah SAW bersabda:

عن أبي الدرداء رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَبْتَغِي فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ. (رواه مسلم)

*Abu Darda radhiyallahu 'anhu bercerita bahwa Rasulullah SAW bersabda: "Barangsiapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga." (HR. Muslim, no. 2699).*

Dari penjelasan arti ayat di atas dapat diketahui bahwa orang yang berniat untuk belajar atau mencari ilmu, maka akan diberikan kemudahan oleh Allah SWT dalam mendapatkan ilmu. Dalam konteks perpustakaan, perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi harus dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya dalam memperoleh informasi. Jika perpustakaan sudah dapat memberikan kemudahan pemustakanya dalam

memberikan informasi, maka akan semakin banyak pengguna yang menggunakan informasi yang disediakan oleh perustakaan (An-Naisaburi, 2012). Dimensi *personal control* terdiri dari empat indikator, yaitu *Convenience*, *Ease of Navigation*, *Equipment*, dan *Self Reliance*.

- a. Kenyamanan mengakses informasi (*Convenience*), yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan.
- b. Kemudahan mengakses informasi (*Ease of Navigation*), yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
- c. Peralatan (*Equipment*), yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.
- d. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer rak, keteraturan susunan koleksi di rak.

3. *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan. Pentingnya sarana dan prasarana juga tertulis dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 68:

وَأَوْحَىٰ رَبُّكَ إِلَى النَّحْلِ أَنِ اتَّخِذِي مِنَ الْجِبَالِ بُيُوتًا وَمِنَ الشَّجَرِ وَمِمَّا يَعْرِشُونَ ﴿٦٨﴾

(سورة النحل : ٦٨)

*Dan Tuhanmu mewahyukan kepada lebah: "Buatlah sarang-sarang di bukit-bukit, di pohon-pohon kayu, dan di tempat-tempat yang dibuat manusia. kemudian makanlah dari tiap-tiap (macam) buah-buahan dan*

*tempuhlah jalan Tuhanmu yang telah dimudahkan (bagimu) (An-Nahl/16: 68).*

Penjelasan mengenai ayat di atas dalam Tafsir Ibnu Katsir dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan wahyu di sini adalah ilham, petunjuk dan bimbingan bagi lebah, agar ia menjadikan gunung-gunung sebagai rumah yang menjadi tempat tinggal, juga pepohonan, serta tempat-tempat yang dibuat oleh manusia (Shihab, 2002). Hubungannya dengan sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan ialah kita sebagai manusia diminta oleh Allah SWT untuk menciptakan dan menjaga sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan agar perpustakaan dapat berjalan dan memberikan manfaat bagi penggunanya seperti sarang lebah yang dijadikan tempat untuk menyimpan madu yang berkhasiat sebagai obat bagi manusia. Dimensi *Library as Palace* terdiri dari empat aspek, yaitu *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Terms*, dan *Refuge*.

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
  - b. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar.
  - c. Berbagai makna (*Symbol Terms*), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
  - d. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.
4. akses informasi (*information access*) yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan pustaka yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki. Mu'adz bin Jabal ra. Berkata:

قال مُعَاذُ بْنُ جَبَلٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ : تَعَلَّمُوا الْعِلْمَ فَإِنَّ تَعَلُّمَهُ حَسَنَةٌ وَطَلَبُهُ عِبَادَةٌ وَمُذَاكَرَتُهُ تَسْبِيحٌ وَالْبَحْثُ عَنْهُ جِهَادٌ وَبَدَلُهُ قُرْبَةٌ وَتَعْلِيمُهُ لِمَنْ لَا يَعْلَمُهُ صَدَقَةٌ (رواه مسلم)

*Mu'adz bin Jabal radhiyallahu'anhu pernah berkata: "Belajarlah ilmu, sesungguhnya mempelajari ilmu adalah suatu kebaikan, mencari ilmu adalah ibadah, mengingatnya adalah tasbih, membahas suatu ilmu adalah jihad, bersungguh-sungguh terhadap ilmu adalah pengorbanan, mengajarkan ilmu kepada orang yang tidak memiliki pengetahuan adalah sedekah" (H.R Muslim).*

Sebagaimana penjelasan arti dari ayat di atas, dapat diketahui bahwa agama islam menilai tinggi seseorang yang berilmu. Maka tidak heran, para ulama terdahulu menghabiskan sebagian besar waktunya demi melestarikan ilmu, terutama ilmu syari'at Islam. Dalam konteks perpustakaan, perpustakaan harus selalu dapat menjaga, melestarikan, dan memperbanyak koleksi yang dimiliki agar pengguna perpustakaan dapat terus menambah ilmunya, sehingga kelak dapat menjadi orang yang berilmu dan bermanfaat bagi negara dan agama (Imam Nawawi & Prihantoro, 2018). Dimensi aspek *information access* terdiri dari dua indikator, yaitu *Scope* dan *Timeliness*.

- a. Cakupan informasi (*Scope*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
- b. Kecepatan mengakses informasi (*Timeliness*), yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.



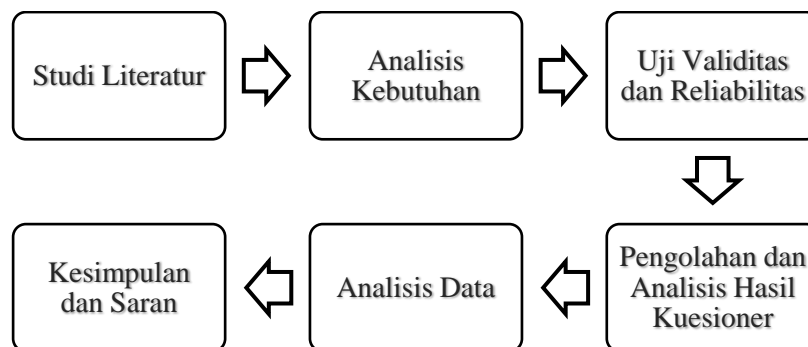
## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan data-data numerik untuk menjabarkan fenomena yang ada, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik (Sugiyono, 2015).

### **3.2 Alur Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat alur penelitian untuk memaparkan desain penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Alur penelitian dimulai dari Studi Literatur, Analisis kebutuhan, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Pengolahan dan Analisis Kuesioner, Analisis Data, dan terakhir Kesimpulan dan Saran. Alur penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Berikut penjelasan dari alur penelitian tersebut :

#### **3.1 Studi Literatur**

Studi literatur merupakan tahapan penelitian yang ditujukan untuk melakukan studi kepustakaan yang serupa dengan konsep yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

#### **3.2 Analisis Kebutuhan**

Pada tahap kedua ini, peneliti melakukan analisis kebutuhan sesuai konsep penelitian. Analisis kebutuhan seperti penentuan variabel penelitian,

populasi dan sampel, menyusun instrumen penelitian, serta melakukan survei pra-penelitian.

### 3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas merupakan tahap ketiga setelah adanya analisis kebutuhan. Adanya gambaran mengenai proses uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3. 2 Blok Diagram Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

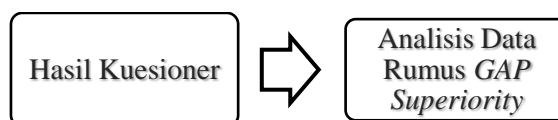
Berdasarkan blok diagram diatas, uji validitas dan reliabilitas dimulai dari penyebaran kuesioner kepada para responden dengan kriteria yang sama dengan subjek penelitian. Setelah kuesioner diisi oleh responden, barulah uji validitas dilakukan. Pada uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah tidak nya sebuah kuesioner (Darma, 2021).

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan *analisis product moment (person)* dengan memanfaatkan software SPSS. Berdasarkan hasil dari uji validitas tersebut, maka akan diketahui perbandingan dari nilai *r* hitung (*person correlation*) dengan nilai *r* tabel dari setiap instrumen penelitian. Instrumen penelitian mampu dikatakan valid jika,  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan instrumen penelitian dapat dikatakan tidak valid / invalid jika,  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel. Setelah melakukan uji validitas peneliti melakukan uji reliabilitas.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah penelitian yang digunakan reliabel atau tidak. Dalam uji reliabilitas ini, menggunakan nilai perbandingan *alpha cronbach* dengan tingkat signifikansi yang diperlukan, dan digunakan nilai signifikansi mulai dari 0,5, 0,6, dan 0,7 sesuai dengan kebutuhan penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel atau tidak bergantung pada nilai *alpha cronbach*, jika lebih besar dari taraf signifikansi (0,5) maka dapat dikatakan reliabel dan sebaliknya (Darma, 2021).

### 3.4 Pengolahan dan Analisis Hasil Kuesioner

Setelah jumlah responden telah tercukupi dengan jumlah sample yang telah ditentukan maka peneliti akan melanjutkan dengan melakukan pengolahan dan analisis dari hasil kuesioner. Agar lebih mudah dipahami, gambaran dari tahap ini adalah seperti pada gambar 3.3.



Gambar 3. 3 Blok Diagram Pengolahan dan Analisis Hasil Kuesioner

Sesuai dengan blok diagram 3.3 pengolahan dan analisis dari hasil kuesioner dilakukan dengan hasil kuesioner yang dianalisis dengan analisis data grand mean, yaitu mencari nilai rata-rata dari setiap pernyataan menggunakan rumus grand mean. Nantinya dapat diketahui berapa jumlah rata-rata dari setiap butir pernyataan secara keseluruhan.

### 3.5 Analisis Data

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data yang diperoleh dari hasil studi literatur, observasi, dan penyebaran kuisisioner di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana Malang dengan menggunakan rumus *GAP Superiority* dan *GAP Adequacy*.

### 3.6 Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap terakhir yang dilakukan peneliti dengan menarik kesimpulan berdasarkan analisis data yang diperoleh dan dilakukan sebelumnya. Kemudian peneliti memberikan saran yang dapat dipertimbangkan oleh Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana Malang.

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana yang berlokasi di Jl. Mertojoyo blok. L, Merjosari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Mei 2023 hingga Agustus 2023, dengan rincian sebagai berikut.

No	Kegiatan Penelitian	Tahun 2023							
		01	02	03	04	05	06	07	08
1	Studi Literatur	■	■	■					
2	Analisis Kebutuhan				■	■			
3	Uji Validitas dan Reliabilitas						■		
4	Pengolahan dan Analisis Hasil Kuesioner							■	
5	Analisis Data								■
6	Kesimpulan dan Saran								■

Gambar 3. 4 Timeline Penelitian

### 3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek penelitian merupakan nilai yang diambil oleh orang lain atau suatu kegiatan yang memiliki jenis tertentu sehingga dapat dipelajari sampai terdapat kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Subjek dan objek mengarah pada siapa atau apa yang menjadi sasaran inti dalam sebuah penelitian.

#### a. Subjek

Subjek dalam penelitian melibatkan anggota perpustakaan di Universitas Gajayana Malang.

#### b. Objek

Objek dalam penelitian yang diteliti yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana Malang Menggunakan Metode Libqual<sup>TM</sup>.

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Berdasarkan pernyataan diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan Universitas Gajayana, yang saat ini berjumlah 1.267 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat error (10%)

Jenis pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel ini adalah random atau acak, dimana peneliti mencampur subjek dalam populasi pada saat pengambilan sampel sehingga semua subjek dianggap sama (Ma'ruf, 2015). Dalam penelitian ini jumlah anggota populasi sebanyak 1.267 orang dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar = 10%. Berdasarkan rumus teknik pengambilan sampel dari Taro Yamano yang dikutip oleh (Prastiya, 2016), maka penentuan sampel dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$n = \frac{1.267}{1+1.267(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1.267}{1+1.267(0.01)}$$

$$n = \frac{1.267}{13,67}$$

$$n = 92,68$$

Diperoleh sampel sebanyak 92,68 dan dibulatkan menjadi 93. Maka dari populasi sebanyak 1.267 orang, diperoleh sampel sebanyak 93 orang.

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang sedang diamati (Sugiyono, 2015). Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian. Namun demikian dalam skala yang paling rendah laporan juga dapat dinyatakan sebagai bentuk penelitian (Emory, 1985).

Instrumen dalam penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengumpulkan data dari variabel penelitian yaitu layanan perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana Malang. Instrumen dalam penelitian ini dikembangkan melalui pendekatan kuesioner atau angket yang terdiri dari beberapa pernyataan yang sebelumnya telah disusun peneliti berdasarkan rumusan masalah yang dikaji, sebagaimana yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2015) bahwa kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Instrumen akan digunakan agar mengetahui gambaran tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket (*quisitioner*).

Tabel 3. 1 Kuesioner Model LibQual<sup>+</sup>™

(Sumber: Daftar Instrumen Penelitian: Fatmawati, 2013)

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	<i>Affect of service</i> (Kemampuan Pustakawan)	<i>Empathy</i> (kepedulian)	Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan.
2			Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.
3		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.
4			Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan.

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
5		<i>Assurance</i> (jaminan kepastian)	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.
6			Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.
7		<i>Realibility</i> (keandalan)	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan..
8			Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan.
9		<i>Convenience</i> (kenyamanan mengakses informasi)	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan Universitas Gajayana.
10			Kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan Universitas Gajayana.
11		<i>Ease of navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan Universitas Gajayana.
12			Penataan koleksi di perpustakaan Universitas Gajayana memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi.
13	<i>Modern Equipment</i> (peralatan mengakses informasi)	Ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan Universitas Gajayana yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan.	
14		Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah.	

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
15		<i>Self reliance</i> (kepercayaan diri)	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri.
16			Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.
17	<b>Information Access (Akses Informasi)</b>	<i>Scope</i> (cakupan informasi atau koleksi yang dimiliki)	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) di perpustakaan Universitas Gajayana sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya.
18			Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana pada saat dibutuhkan.
19		<i>Timelines</i> (kecepatan mengakses informasi)	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.
20			Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog.
21	<b>Library as place (Fasilitas dan suasana ruangan)</b>	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan Universitas Gajayana dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah.
22			Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.
23		<i>Utilitarian space</i> (ruang)	Ketenangan ruangan di perpustakaan Universitas Gajayana untuk belajar



No	Variabel	Indikator	Pernyataan
24		yang bermanfaat)	Adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Gajayana sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.
25		Symbol terms (berbagai makna)	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar
26			Perpustakaan Universitas Gajayana terbuka untuk civitas akademik dalam belajar atau berdiskusi bersama.
27		Refuge (tempat belajar yang nyaman)	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar.
28			Kondisi di dalam perpustakaan Universitas Gajayana yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar

Angket yang digunakan adalah metode LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup> yang telah dikembangkan oleh ARL menggunakan skala likert dari satu (sangat tidak puas) sampai dengan sembilan (sangat puas). Teknik pengukuran yang diterapkan adalah berdasarkan ranking atau peringkat yang dinyatakan. Responden hanya memilih satu dari sembilan jawaban alternatif yang disediakan. Apabila jawaban responden mendekati angka sembilan berarti nilainya semakin tinggi, jika semakin mendekati angka satu maka nilainya semakin rendah (Fatmawati, 2013).

### 3.7 Sumber Data

#### a. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, maka data yang didapatkan oleh peneliti merupakan data langsung (primer) yang diperoleh dari hasil observasi dan kuesioner model LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup> (*Affect of Service, Library as Place, Information Control*) yang disebar oleh peneliti kepada responden.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder dibutuhkan untuk mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari studi kepustakaan dan dokumen lainnya yang dibutuhkan dan berhubungan dengan penelitian.

### 3.8 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015).

b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Hadi, 1986).

### 3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk menguji suatu alat ukur valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud adalah pertanyaan atau pernyataan yang dimasukkan ke dalam kuesioner yang kemudian akan disebar kepada responden. Suatu kuesioner akan dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengatakan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Ada dua cara untuk mengukur validitas. Salah satunya adalah mengkorelasikan jumlah poin dalam suatu pertanyaan (item) dengan jumlah item. Kemudian kaitkan setiap skor indikator item dengan skor konfigurasi keseluruhan. Kemudian yang kedua mengkorelasikan setiap skor indikator item dengan skor komposisi keseluruhan. Penentuan layanan atau tidaknya suatu item yang digunakan untuk penelitian, maka akan dilakukan pengujian dengan menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 (Janna & Herianto, 2021).

Uji validitas data digunakan sebagai alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan

dengan menggunakan rumus *Product Moment Correlation*. Adapun rumus yang dikemukakan oleh Pearson, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{N(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi *Person Product Moment*
- N = Jumlah responden (sampel)
- $\sum x^2$  = Jumlah kuadrat dari variabel x
- $\sum y^2$  = Jumlah kuadrat dari variabel y
- $\sum xy$  = Jumlah hasil dari perkalian dari jumlah x dan y
- $\sum x$  = Jumlah variabel x
- $\sum y$  = Jumlah variabel y

Kriteria Validitas :

Valid, apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel

Tidak valid, apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel

Pengujian validitas statistik menggunakan kalkulasi *Person Product*

*Moment* pada butir-butir instrumen, yakni  $r$  tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan  $n = 91$ , yaitu = 0,1617. Pada Tabel 3.2 ditunjukkan hasil temuan uji validitas instrumen dengan jumlah 28 butir pernyataan pada masing-masing komponen justifikasi LibQual+™, yaitu Presepsi (P), Harapan Minimum (HM), dan Harapan Ideal (HI).

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sebuah indeks yang digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk melakukan uji reliabel perlu melakukan uji validitas terlebih dahulu karena data yang akan diukur harus valid, namun jika data yang diukur tidak valid maka data tersebut tidak perlu dilakukan uji reliabilitas. Dalam uji reliabilitas terdapat berbagai metode yang dapat digunakan, dan salah satunya yaitu *cronbach's alpha* yang digunakan pada penelitian ini. Karena

metode *cronbach's alpha* ini biasa digunakan pada instrumen yang berbentuk esai, angket, atau bahkan kuesioner (Janna & Herianto, 2021).

Adapun rumus *Alpha Cronbach's*, yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

- $r_{11}$  = Koefisien realibilitas instrumen (total tes)
- $k$  = Jumlah butir pertanyaan yang sah
- $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah kuadrat dari variabel x
- $\sigma_t^2$  = Jumlah kuadrat dari variabel y

Untuk uji reliabilitas, *Alfa Cronbach* berada diantara 0,6. Jadi, data yang diperoleh peneliti dapat dikatakan reliabel apabila data memperoleh hasil uji reliabilitas >0,6.

### 3.10 Analisis Data

Statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data penelitian yang di analisis menggunakan statistik deskriptif merupakan data yang diperoleh dari populasi tidak diambil dari data sampel, hal ini yang menjadi ciri bahwa data yang diambil dari populasi tidak dalam bentuk sampel harus di analisis menggunakan statistik deskriptif, artinya data tersebut tidak bisa dianalisis dengan menggunakan analisis statistic lainnya seperti statistic inferensial.

Menurut (Sugiyono, 2015) berpendapat guna keperluan analisa deskriptif, maka data dikelompokkan menurut jenis responden dan variabel, lalu melakukan tabulasi data menurut variabel keseluruhan responden, kemudian disajikan. Dilakukan perhitungan guna menyelesaikan masalah yang telah dirumuskan, dan dilakukan perhitungan guna menguji hipotesa. Mean( $x$ ) pada penelitian ini berguna untuk memperoleh nilai rerata dari butir-butir pertanyaan.

$$\text{Mean } X = \left( \sum_{i=1}^n X_i \right) / n$$

Keterangan:

$n$  = Banyaknya responden

$x_i$  = Banyaknya skor dari sejumlah  $i$  instrumen

Mean  $x$  = Nilai rata-rata dari setiap butir instrumen

Dari nilai tersebut dilakukan perhitungan lagi menggunakan *GrandMean* ( $x$ ) yang disajikan pada rumus:

$$\text{GrandMean } (x) = \frac{\text{Total Rata-Rata Hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}}$$

Penerapan metode Libqual<sup>+</sup>™ dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden (Prastiya, 2016). Adapun prosedur yang dilakukan dalam metode Libqual ini adalah sebagai berikut:

1. Menghitung total skor harapan minimum, total skor harapan ideal (*desired*) dan total skor persepsi (*perceived*) untuk setiap butir pertanyaan.
2. Menghitung skor rata-rata harapan minimum, harapan ideal (*desired*) dan persepsi (*perceived*).
3. Membandingkan skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan.

Dalam metode Libqual<sup>+</sup>™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka (Prastiya, 2016). Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus :

1. AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: P (Perceived) - M (Minimum).
2. SG yaitu *Superiority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: P (Perceived) – D (Desired).
3. *Zone of tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum yang bias diterima dan tingkat harapan ideal.

$$AG = P - M \text{ (Perceived - Minimum)}$$

$$SG = P - D \text{ (Perceived - Maximum)}$$

Keterangan :

1. AG adalah nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (perceived) dikurangi harapan minimum (*minimum*). Jadi AG itu akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum ( $P > HM$ ).
2. SG adalah nilai selisih yang diperoleh dari persepsi dikurangi harapan ideal. Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi < harapan ideal ( $P < HI$ ).
3. *Zone of Tolerance* merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum yang bias diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

Menurut (Fatmawati, 2013) menjelaskan maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Apabila Skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka “**sangat puas**” terhadap layanan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “**dalam batas zona toleransi (*zone tolerance*)**”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).
3. Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka. Dapat diartikan pula bahwa pemustaka “**cukup puas**” terhadap layanan yang diterima.

4. Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka “**tidak puas**” terhadap layanan yang diterimanya.

Selanjutnya untuk alat analisisnya, dalam penelitian ini dipergunakan alat bantu SPSS *for windows* dengan menggunakan *GAP superiority* dan *GAP Adequacy*. Dalam *GAP superiority* dan *GAP Adequacy* tersebut ada T-test yang digunakan untuk menguji 4 (empat) variabel dalam kualitas layanan perpustakaan dari rata-rata persepsi, rata-rata harapan minimum, dan rata-rata harapan ideal.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil**

#### **4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Universitas Gajayana Malang (UNIGA Malang) merupakan sebuah perguruan tinggi swasta di Malang, Jawa Timur, Indonesia yang berada di bawah bimbingan Yayasan Pendidikan Gajayana. Terciptanya Universitas Gajayana diawali dengan berdirinya Akademi Manajemen Perusahaan dan Akuntansi Malang pada tahun 1980. Empat tahun kemudian akademi ini dibangun menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Gajayana Malang. Selanjutnya seiring dengan perkembangan waktu, mulai pada tanggal 28 Oktober 1986 namanya diubah menjadi Universitas Gajayana hingga sampai saat ini. Universitas Gajayana terletak di jalan Mertojoyo Blok. L, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur (Amirudin, 2016).



Gambar 4. 1 Universitas Gajayana Malang

(Sumber: [unigamalang.ac.id](http://unigamalang.ac.id))

Universitas Gajayana Malang memiliki 3 Fakultas, 9 Program Studi dan 2 Program Pascasarjana yang telah Ter-Akreditasi, yaitu:

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
  - a. Program Studi Akuntansi



- b. Program Studi Manajemen
- c. Program Studi Ekonomi Pembangunan-Perbankan
- 2. Fakultas Teknik dan Informatika (FTI)
  - a. Program Studi Teknik Elektro
  - b. Program Studi Teknik Mesin
  - c. Program Studi Sistem Informasi
  - d. Program Studi Rekayasa Industri
- 3. Fakultas Ilmu Sosial Budaya (FISB)
  - a. Program Studi Bahasa dan Sastra Inggris
  - b. Program Studi Psikologi
  - c. Program Studi Ilmu Komunikasi
- 4. Pasca Sarjana
  - a. Magister Manajemen
  - b. Magister Akuntansi
  - c. Program Doktor Ilmu Manajemen (Universitas Gajayana, 2021)

Universitas Gajayana merancang kurikulum berbasis kompetensi yang disesuaikan dengan kebutuhan industri. Kegiatan perkuliahannya juga didukung oleh tenaga pengajar yang mayoritas telah bergelar Master dan Doktor. Kampus yang memiliki slogan "Terdepan dan Berkarakter" ini turut berupaya menjaga mutu lulusan dengan membentuk tim penjaminan mutu dan audit akademik internal. Visi dari Universitas Gajayana Malang ialah menjadi perguruan tinggi yang unggul dalam bidang penelitian di tingkat nasional pada tahun 2041. Adapun misi dari Universitas Gajayana Malang antara lain:

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berbasis penelitian untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berbudi luhur.
2. Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang efektif untuk pengembangan pendidikan, ilmu pengetahuan, dan teknologi.
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Universitas Gajayana Malang juga memiliki tujuan, diantaranya yaitu:

1. Menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berbudi luhur
2. Menghasilkan penelitian yang bermanfaat bagi pengembangan pendidikan, ilmu pengetahuan, dan teknologi
3. Menghasilkan karya pengabdian kepada masyarakat yang dapat mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat (Universitas Gajayana, 2021).

Sarana dan prasarana yang tersedia di Universitas Gajayanapun dapat dikatakan cukup memadai, mulai dari memiliki gedung perkuliahan yang representatif hingga gedung aula yang memiliki ukuran cukup luas. Universitas Gajayana memiliki beberapa fasilitas pendukung lainnya dalam membantu jalannya perkuliahan berdasarkan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang terdiri dari laboratorium manajemen, laboratorium bahasa Inggris, dan laboratorium komputer dengan spesifikasi komputer yang sudah diperbaharui. Selain itu, Universitas Gajayana Malang juga memiliki perpustakaan yang cukup luas dan nyaman sebagai penunjang mahasiswa dalam menyediakan sumber informasi kepada setiap mahasiswanya (Amirudin, 2016).



Gambar 4. 2 Tampak Depan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Gedung Perpustakaan Universitas Gajayana Malang memiliki dua lantai yang menjadi satu dengan ruang aula. Perpustakaan Universitas Gajayana Malang

bertempat di lantai satu yang dibagi menjadi dua ruangan berdasarkan layanan perpustakaan, yaitu ruangan layanan sirkulasi dan ruangan layanan referensi.



Gambar 4. 3 Ruang Layanan Sirkulasi (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Ruang layanan sirkulasi biasanya digunakan para pemustaka untuk berdiskusi, membaca buku, ataupun mengerjakan tugas kuliah. Koleksi buku yang terdapat di layanan sirkulasi ini merupakan koleksi umum perpustakaan yang bisa dibaca ditempat ataupun dipinjam. Sama seperti pada pengelolaan perpustakaan pada umumnya, jika pemustaka ingin membawa pulang buku, maka pemustaka harus meminjam terlebih dahulu melalui meja sirkulasi.



Gambar 4. 4 Meja Sirkulasi (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Sama seperti ruang layanan sirkulasi, ruang layanan referensi juga biasa digunakan sebagai tempat mengerjakan tugas, tempat untuk kerja kelompok, ataupun sebagai ruang tenang mahasiswa. Koleksi yang tersedia di ruangan referensi meliputi jurnal, skripsi, tesis, disertasi, serta koleksi koleksi referensi lainnya. Perbedaan antara layanan referensi dengan layanan sirkulasi ialah koleksi yang terdapat di layanan referensi hanya dapat dipinjam untuk dibaca di tempat saja. Tidak boleh di bawa keluar perpustakaan. Sedangkan koleksi yang terdapat di layanan sirkulasi dapat dipinjam untuk dibawa keluar perpustakaan.

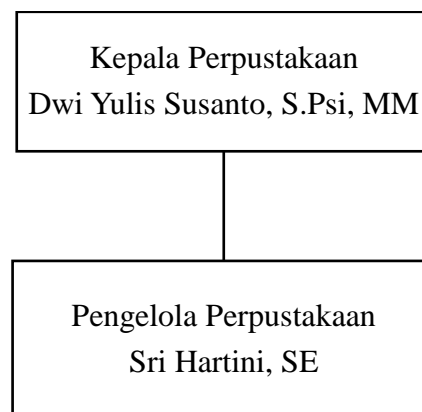


Gambar 4. 5 Ruang Layanan Referensi (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 4. 6 Koleksi Referensi (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Untuk memastikan kelancaran dan efektivitas dalam pengelolaan perpustakaan, Perpustakaan Universitas Gajayana Malang memiliki struktur organisasi yang dapat di gambarkan sebagai berikut.



Gambar 4. 7 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Gajayana Malang

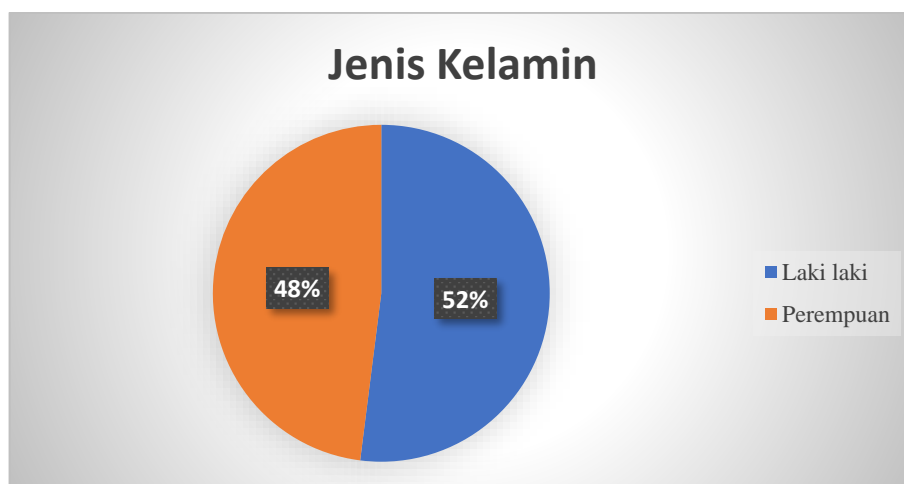
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Perpustakaan Universitas Gajayana Malang dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan dalam mengelola perpustakaan. Kepala perpustakaan Universitas Gajayana Malang bernama Dwi Yulis Susanti, S.Psi, MM. Beliau merupakan dosen tetap di Universitas Gajayana prodi psikologi yang merangkap sebagai kepala perpustakaan. Perpustakaan Universitas Gajayana Malang tidak memiliki seorang wakil kepala perpustakaan dan hanya memiliki seorang pengelola perpustakaan yang bernama Sri Hartini, SE. Untuk kegiatan pengelolaan perpustakaan setiap hari dijalankan oleh pengelola perpustakaan. Sedangkan kepala perpustakaan bertugas mengawasi kegiatan perpustakaan. Jadwal operasi layanan perpustakaan Universitas Gajayana Malang dilakukan setiap hari senin-sabtu setiap mingguny

#### **4.1.2 Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini ialah mahasiswa Universitas Gajayana Malang. Dalam penelitian ini, keseluruhan responden berjumlah 93 orang. Pada bagian analisis responden, peneliti akan memaparkan informasi jenis kelamin, dan prodi responden. Pada gambar di bawah ini merupakan grafik yang berisikan data

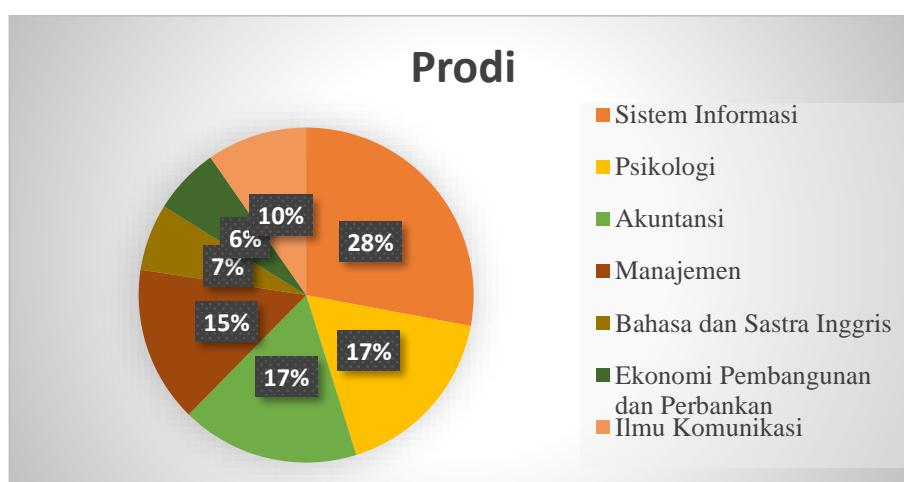
mengenai jenis kelamin responden yaitu laki-laki atau perempuan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4. 8 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 93 orang, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (52%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang (48%). Dari data di atas dapat diketahui bahwa, hampir setengah responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 45 responden. Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 48 responden.



Gambar 4. 9 Data Responden Berdasarkan Prodi (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan prodi sistem informasi sebanyak 26 orang (28%), prodi psikologi sebanyak 16 orang (17%), prodi akuntansi sebanyak 16 orang (17%), prodi manajemen sebanyak 14 orang (15%), prodi bahasa dan sastra Inggris sebanyak 6 orang (7%), prodi ekonomi pembangunan dan perbankan sebanyak 6 orang (6%), dan prodi ilmu komunikasi sebanyak 9 orang (10%). Dari data di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden ialah mahasiswa dengan prodi sistem informasi dengan jumlah sebanyak 26 responden. Sedangkan untuk jumlah responden yang paling sedikit ialah mahasiswa dengan prodi ekonomi pembangunan dan perbankan serta prodi bahasa dan sastra Inggris dengan jumlah sebanyak 6 responden.

### 4.1.3 Uji Kuesioner

#### 4.1.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pertama kali dengan menggunakan 93 sampel responden yang didapat dari hasil pengisian kuesioner kepuasan pelayanan perpustakaan Universitas Gajayana Malang. Adapun penentuan taraf signifikansi dalam pengambilan sampel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = N-2$$

Keterangan :

df = degree of freedom

N = jumlah data

Berdasarkan rumus tersebut, hasil *degree of freedom* yang diperoleh yaitu:

$$\begin{aligned} df &= N-2 \\ &= 93-2 \\ &= 91 \end{aligned}$$

Tingkat signifikansi tabel r *product moment* dapat dilihat pada lampiran 2, yang mana berdasarkan tabel signifikansi tersebut, diketahui pada taraf 91 responden memiliki taraf signifikansi sebesar 0,1617. Maka, data yang diambil dapat dikatakan valid apabila r hitung  $\geq 0.1617$ . Adapun hasil dari uji validitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.1 pada uji validitas variabel X.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS

Variabel	Item	Korelasi		Valid
		r-Hitung	r-Tabel (0,05)	
<i>Affect Of Service</i>	1	0,876	0,1617	Valid
	2	0,899	0,1617	Valid
	3	0,910	0,1617	Valid
	4	0,891	0,1617	Valid
	5	0,844	0,1617	Valid
	6	0,842	0,1617	Valid
	7	0,714	0,1617	Valid
	8	0,835	0,1617	Valid
<i>Personal Control</i>	9	0,811	0,1617	Valid
	10	0,758	0,1617	Valid
	11	0,872	0,1617	Valid
	12	0,823	0,1617	Valid
	13	0,776	0,1617	Valid
	14	0,801	0,1617	Valid
	15	0,840	0,1617	Valid
	16	0,815	0,1617	Valid
<i>Information Access</i>	17	0,864	0,1617	Valid
	18	0,889	0,1617	Valid
	19	0,888	0,1617	Valid
	20	0,883	0,1617	Valid
<i>Library As Place</i>	21	0,849	0,1617	Valid
	22	0,788	0,1617	Valid
	23	0,682	0,1617	Valid
	24	0,835	0,1617	Valid
	25	0,836	0,1617	Valid
	26	0,861	0,1617	Valid
	27	0,858	0,1617	Valid
	28	0,803	0,1617	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan semua pernyataan kuesioner dari setiap variabel dikatakan valid, karena nilai r-hitung dari setiap indikator pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel.

#### 4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui hasil dari skor data apakah sudah reliabel atau tidak reliabel. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus alpha croncbach dimana metode tersebut memiliki ketentuan



dalam pengujian yaitu dengan membandingkan koefisien alpha dengan 0,6. Berarti apabila koefisien alpha  $> 0,6$ , maka dapat dikatakan reliabel. Aplikasi Statistic Package for the social Sciences (SPSS). Adapun hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Affect Of Service</i>	0,946	Reliabel
<i>Personal Control</i>	0,923	Reliabel
<i>Information Access</i>	0,904	Reliabel
<i>Library As Place</i>	0,927	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari kuesioner penelitian dinyatakan reliabel, karena nilai cronbach alpha dari setiap variabel nya lebih dari 0,6. Sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya sebagai instrumen penelitian pada penelitian ini.

#### 4.1.4 Analisis Data Hasil Penelitian

##### 4.1.4.1 Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Analisis Dimensi *Affect Of Service*

Analisis kualitas layanan perpustakaan dalam dimensi *Affect of service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy, Responsiveness, Assurance dan Reliability*. *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna. *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu. *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menempatinya secara tepat dan akurat. Aspek-aspek tersebut dijadikan pernyataan pengukuran dimensi *Affect of service* Deskripsi hasil pengukuran rata-rata pernyataanya sebagai berikut:

## 1) Petugas Memahami Kebutuhan Pemustaka

Tabel 4. 3 Petugas Memahami Kebutuhan Pemustaka

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perseived</i>		
1.	Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan.	5,90	6,09	5,93	0,03	-0,16

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pemahaman petugas atas kebutuhan yang diinginkan dengan nilai 6,09 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimul layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,90. Sementara itu, persepsi (*perseived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 5,93. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,03 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas pemahaman petugas terhadap kebutuhannya. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,16 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

## 2) Petugas Memberikan Perhatian Kepada Pemustaka

Tabel 4. 4 Petugas Memberikan Perhatian Kepada Pemustaka

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perseived</i>		
2.	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	6,04	6,14	5,55	-0,49	-0,59

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan pustakawan

memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya dengan nilai 6,14 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,04. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Gajayana Malang sepenuhnya dengan nilai sebesar 5,55. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,49 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat diartikan juga bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Gajayana Malang belum memenuhi harapan minimum pemustaka atas pernyataan Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,59 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

### 3) Kesiediaan Pustakawan Untuk Membantu Pemustaka

Tabel 4. 5 Kesiediaan Pustakawan Untuk Membantu pemustaka

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
3.	Kesiediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.	6,13	6,11	5,74	-0,39	-0,37

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kesiediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan dengan nilai 6,11 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,13. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 5,74. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,39 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi

harapan minimum pemustaka atas kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,37 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

#### 4) Pustakawan Selalu Tanggap Memberikan Bantuan Kepada Pemustaka

Tabel 4. 5 Pustakawan Tanggap Memberikan Bantuan Kepada Pemustaka

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
4.	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan	5,90	6,20	5,90	0	-0,37

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan dengan nilai sebesar 6,20 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima oleh pemustaka dengan nilai sebesar 5,90. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 5,90. Sehingga terdapat *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa cukup puas atas pelayanan pustakawan yang selalu tanggap dalam memberikan bantuan ketika pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan. Sementara itu, *gap superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,37 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik oleh para pemustaka, meskipun belum memenuhi keinginan sesungguhnya yang diinginkan oleh pemustaka karena masih berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

## 5) Keramahan Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka

Tabel 4. 6 Keramahan Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
5.	Keramahan pustakawan dalam melayani saya	6,24	6,25	6,03	-0,21	-0,22

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap keramahan pustakawan dalam melayani saya dengan nilai 6,24 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,25. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 6,03. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,21 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka atas keramahan pustakawan dalam melayani saya. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,22 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

## 6) Pustakawan Dapat Dipercaya Kredibilitasnya

Tabel 4. 7 Pustakawan Dapat Dipercaya Kredibilitasnya

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
6.	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	6,18	6,40	6,20	0,02	-0,20

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pustakawan dapat dipercaya

karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya dengan nilai 6,40 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,18. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 6,20. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,02 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas pelayanan yang diberikan. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,20 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

#### 7) Waktu Layanan Perpustakaan

Tabel 4. 8 Waktu Layanan Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
7.	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan..	6,59	6,48	6,61	0,02	0,13

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan oleh pemustaka terhadap waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan mendapatkan nilai sebesar 6,48 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima oleh pemustaka mendapatkan nilai sebesar 6,59. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh para pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana Malang sepenuhnya mendapatkan nilai sebesar 6,61. Berdasarkan hasil data yang diperoleh oleh peneliti, terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,02 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas pelayanan yang diberikan. *Gap Superiority* (GS) bernilai positif dengan skor 0,13 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, dan pemustaka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 8) Pustakawan Mampu Menjawab Pertanyaan Pemustaka

Tabel 4. 9 Pustakawan Mampu Menjawab Pertanyaan Pemustaka

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
8.	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan	6,18	6,33	6,26	0,08	-0,07

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh para pemustaka terhadap pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan mendapatkan nilai sebesar 6,33 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima oleh pemustaka mendapatkan nilai sebesar 6,18. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh para pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana Malang sepenuhnya mendapatkan nilai sebesar 6,26. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti, terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,08 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Namun, *gap superiority* (GS) masih bernilai negatif dengan nilai -0,07 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan belum memenuhi keinginan sesungguhnya yang diinginkan oleh pemustaka. Akan tetapi, kualitas layanan dinilai baik dan berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Berdasarkan penilaian responden terhadap aspek aspek kualitas layanan yang diuraikan dalam pernyataan-pernyataan pada kuisisioner di perpustakaan Universitas Gajayana Malang dimensi *Affect Of Service*, rekapitulasi nilainya sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Affect Of Service*

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				Minimum	Desired	Perseived		
<i>Affect of service</i> (Kemampuan Pustakawan)	<i>Empathy</i> (kepedulian)	1	Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan.	5,90	6,09	5,93	0,03	-0,16
		2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	6,04	6,14	5,55	-0,49	-0,59
	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.	6,13	6,11	5,74	-0,39	-0,37
		4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan.	5,90	6,20	5,90	0	-0,37
	<i>Assurance</i> (jaminan)	5	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.	6,24	6,25	6,03	-0,21	-0,22



Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				Minimum	Desired	Perserved		
	kepastian)	6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.	6,18	6,40	6,20	0,02	-0,20
	Reliability (keandalan)	7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan.	6,59	6,48	6,61	0,02	0,13
		8	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan.	6,18	6,33	6,26	0,08	-0,07
<b>Rata-Rata Dimensi</b>				6,14	6,25	6,03	-0,12	-0,23

Dari data rekapitulasi di atas menunjukkan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kualitas layanan dalam dimensi *Affect of service* dengan nilai 6,25 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,14. Sementara itu persepsi (*perserved*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,03. Sehingga terjadi gap adequacy (GA) yang bernilai negatif dengan skor -0,12 yang menunjukkan pemustaka belum puas atas kualitas layanan dalam dimensi

Affect of service. Gap Superiority (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0.23 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

#### 4.1.4.2 Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Analisis Dimensi *Personal Control*

Analisis kualitas layanan perpustakaan dalam dimensi *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses), yaitu berkaitan dengan petunjuk dan sarana akses yang dimiliki oleh perpustakaan yang terdiri dari empat indikator, yaitu *Convenience*, *Ease of Navigation*, *Equipment*, dan *Self Reliance*. Kenyamanan mengakses informasi (*Convenience*), yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan. Kemudahan mengakses informasi (*Ease of Navigation*), yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi. Peralatan (*Equipment*), yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer rak, keteraturan susunan koleksi di rak. Aspek-aspek tersebut dijadikan pernyataan pengukuran dimensi *Personal Control*. Deskripsi hasil pengukuran rata-rata pernyataannya sebagai berikut:

##### 1) Kejelasan Petunjuk atau Panduan Penggunaan

Tabel 4. 11 Kejelasan Petunjuk atau Panduan Penggunaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
1.	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan	6,15	6,28	6,02	-0,13	-0,26

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
	fasilitas layanan di perpustakaan Universitas Gajayana					

Harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan Universitas Gajayana dengan nilai 6,28 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,15. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 6,02. *Gap adequacy* (GA) bernilai negatif dengan skor -0,13 menunjukkan pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,26 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

## 2) Kenyamanan Waktu Yang dibutuhkan Dalam Mencari Informasi

Tabel 4. 12 Kenyamanan Waktu yang dibutuhkan Dalam Mencari Informasi

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
2.	Kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan Universitas Gajayana	6,53	6,43	6,55	0,02	0,12

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan Universitas Gajayana dengan nilai 6,43 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal

layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,53. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 6,55. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,02 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas pelayanan yang diberikan. *Gap Superiority* (GS) bernilai positif dengan skor 0,12 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, dan pemustaka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

### 3) Kemudahan Dalam Melakukan Penelusuran Informasi

Tabel 4. 13 Kemudahan Dalam Melakukan Penelusuran Informasi

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
3.	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan Universitas Gajayana	6,16	6,18	6,21	0,05	0,03

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan sesungguhnya oleh para pemustaka terhadap kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan Universitas Gajayana mendapatkan nilai sebesar 6,18 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima oleh para pemustaka mendapatkan nilai sebesar 6,16. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh para pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana Malang sepenuhnya mendapatkan nilai sebesar 6,21. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,05 yang menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas atas pelayanan yang diberikan. *Gap Superiority* (GS) bernilai positif dengan skor 0,03 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, dan pemustaka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 4) Penataan Koleksi di Perpustakaan

Tabel 4. 14 Penataan Koleksi di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
4.	Penataan koleksi di perpustakaan Universitas Gajayana memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	6,35	6,39	6,10	-0,25	-0,29

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap Penataan koleksi di perpustakaan Universitas Gajayana memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi dengan nilai 6,39 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,35. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 6,10. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,25 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,29 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

## 5) Ketersediaan Fasilitas Mesin Fotokopi di Perpustakaan

Tabel 4. 15 Ketersediaan Fasilitas Mesin Fotokopi di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
5.	Ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan Universitas	5,29	5,68	4,80	-0,49	-0,88

Gajayana yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan					
--	--	--	--	--	--

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan Universitas Gajayana yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan dengan nilai 5,68 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,29. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 4,80. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,49 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,88 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

#### 6) Adanya Peralatan Software Otomasi di Perpustakaan

Tabel 4. 16 Adanya Peralatan Software Otomasi di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
6.	Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah.	5,36	5,85	5,20	-0,16	-0,65

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan oleh para pemustaka terhadap adanya peralatan software otomatisasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah mendapatkan nilai sebesar 5,85 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima oleh para pemustaka mendapatkan nilai sebesar 5,36. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana sepenuhnya mendapatkan nilai sebesar 5,20. Berdasarkan hasil data yang diperoleh oleh peneliti, terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,16 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,65 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

#### 7) Pencarian Informasi Secara Mandiri di Perpustakaan

Tabel 4. 17 Pencarian Informasi Secara Mandiri di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
7.	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri.	6,35	6,38	6,17	-0,18	-0,21

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri dengan nilai 6,38 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,35. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka

sepenuhnya dengan nilai sebesar 6,17. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,18 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,21 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

#### 8) Kemampuan Dalam Menggunakan Sarana Perpustakaan

Tabel 4. 18 Kemampuan Dalam Menggunakan Sarana Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
8.	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.	6,20	6,14	6,06	-0,14	-0,08

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat pelayanan ideal yang sesungguhnya diinginkan oleh pemustaka di perpustakaan terhadap pernyataan kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi mendapatkan nilai sebesar 6,14 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal pelayanan perpustakaan yang dapat diterima oleh para pemustaka mendapatkan nilai sebesar 6,20. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat pelayanan perpustakaan Universitas Gajayana Malang yang dirasakan atau diterima oleh para pemustaka sepenuhnya mendapatkan nilai sebesar 6,06. Berdasarkan hasil perolehan data yang didapatkan oleh peneliti, terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,14 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas atas pelayanan perpustakaan yang diberikan atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,08 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, akan tetapi berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.



Berdasarkan penilaian responden terhadap aspek aspek kualitas layanan yang diuraikan dalam pernyataan-pernyataan pada kuisisioner di perpustakaan Universitas Gajayana Malang dimensi *Personal Control*, rekapitulasi nilainya sebagai berikut:

Tabel 4. 19 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Personal Control*

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				Minimum	Desired	Perceived		
<i>Personal Control</i> (Petunjuk dan Sarana Akses)	<i>Convenience</i> (kenyamanan mengakses informasi)	1	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan Universitas Gajayana.	6,15	6,28	6,02	-0,13	-0,26
		2	Kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan Universitas Gajayana.	6,53	6,43	6,55	0,02	0,12
	<i>Ease of navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)	3	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan Universitas Gajayana.	6,16	6,18	6,21	0,05	0,03

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				Minimum	Desired	Perceived		
		4	Penataan koleksi di perpustakaan Universitas Gajayana memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi.	6,35	6,39	6,10	-0,25	-0,29
	Modern Equipment (peralatan mengakses informasi)	5	Ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan Universitas Gajayana yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan.	5,29	5,68	4,80	-0,49	-0,88
		6	Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel	5,36	5,85	5,20	-0,16	-0,65

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				Minimum	Desired	Perceived		
			jurnal/majalah.					
	Self reliance (kepercayaan diri)	7	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri.	6,35	6,38	6,17	-0,18	-0,21
		8	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.	6,20	6,14	6,06	-0,14	-0,08
<b>Rata-Rata Dimensi</b>				6,05	6,17	5,89	-0,16	-0,28

Dari data rekapitulasi di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh para pemustaka terhadap kualitas layanan dalam dimensi *Personal Control* dengan nilai 6,17 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan perpustakaan yang dapat diterima oleh pemustaka mendapatkan nilai sebesar 6,05. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh pemustaka terhadap pelayanan sesungguhnya yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka mendapatkan nilai sebesar 5,89. Sehingga terjadi gap adequacy (GA) yang bernilai negatif dengan skor -0,16 yang menunjukkan pemustaka belum puas atas kualitas layanan dalam dimensi *Personal Control*. Gap Superiority (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,28 yang menunjukkan bahwa kualitas

layanan dinilai baik, akan tetapi belum memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan oleh para pemustaka dan pelayanan perpustakaan berada dalam batas toleransi/zone tolerance.

#### 4.1.4.3 Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Analisis Dimensi *Information*

##### *Access*

Analisis kualitas layanan perpustakaan dalam dimensi *Information Access* (akses informasi), yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan pustaka yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki. Dimensi aspek *information access* terdiri dari dua indikator, yaitu *Scope* dan *Timeliness*. Cakupan informasi (*Scope*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki, cakupan isi. Kecepatan mengakses informasi (*Timeliness*), yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak. Deskripsi hasil pengukuran rata-rata pernyataannya sebagai berikut:

##### 1) Ketersediaan Koleksi di Perpustakaan

Tabel 4. 20 Ketersediaan Koleksi di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
1.	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) di perpustakaan Universitas Gajayana sesuai dengan silabus dan	6,05	6,27	6,10	0,05	-0,17

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
	kebutuhan saya					

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) di perpustakaan Universitas Gajayana sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya dengan nilai 6,27 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,05. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 6,10. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,05 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas pelayanan yang diberikan. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,17 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

## 2) Tersedianya Bimbingan Pemustaka di Perpustakaan

Tabel 4. 21 Tersedianya Bimbingan Pemustaka di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
2.	Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana pada saat dibutuhkan.	5,87	6,20	5,54	-0,33	-0,66

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana pada saat dibutuhkan dengan nilai 6,20 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat

diterima pemustaka dengan nilai 5,87. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 5,54. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,33 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,66 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

### 3) Kelancaran Dalam Mengakses Berbagai Informasi di Perpustakaan

Tabel 4. 22 Kelancaran Dalam Mengakses Berbagai Informasi di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
3.	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.	6,01	6,38	5,82	-0,19	-0,56

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh para pemustaka di perpustakaan terhadap kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan mendapatkan nilai sebesar 6,38 dan harapan *minimum* atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima oleh para pemustaka di perpustakaan mendapatkan nilai sebesar 6,01. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh para pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gayana sepenuhnya mendapatkan nilai sebesar 5,82. Berdasarkan hasil data yang diperoleh oleh peneliti, terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,19 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,56 menunjukkan bahwa pelayanan berada dalam batas zona toleransi.

## 4) Kemudahan Akses Untuk Menemukan Informasi di Perpustakaan

Tabel 4. 23 Kemudahan Akses Untuk Menemukan Informasi di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
4.	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog	5,99	6,24	5,68	-0,31	-0,56

Dari tabel di atas menunjukkan *desired* atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan dengan nilai 6,24 dan harapan *minimum* atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,99. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 5,68. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,31 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,56 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berada dalam batas toleransi.

Rekapitulasi nilai layanan perpustakaan Universitas Gajayana Malang dimensi *Information Access*, ialah sebagai berikut:

Tabel 4. 24 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Information Access*

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
<i>Information Access</i> (Akses)	<i>Scope</i> (cakupan informasi atau koleksi yang	1	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun	6,05	6,27	6,10	0,05	-0,17

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				Minimum	Desired	Perseived		
Informasi)	dimiliki )		sumber informasi lain) di perpustakaan Universitas Gajayana sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya.					
		2	Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana pada saat dibutuhkan.	5,87	6,20	5,54	-0,33	-0,66
	Timelines (kecepatan mengakses informasi)	3	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.	6,01	6,38	5,82	-0,19	-0,56
		4	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog.	5,99	6,24	5,68	-0,31	-0,56
<b>Rata-Rata Dimensi</b>				5,98	6,27	5,78	-0,19	-0,49



Dari data rekapitulasi di atas menunjukkan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kualitas layanan dalam dimensi *Information Access* dengan nilai 6,27 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,98. Sementara itu persepsi (*perserved*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,78. Sehingga terjadi gap adequacy (GA) yang bernilai negatif dengan skor -0,19 yang menunjukkan pemustaka belum puas atas kualitas layanan dalam dimensi *Personal Control*. Gap Superiority (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,49 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/zone tolerance.

#### **4.1.4.4 Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Analisis Dimensi *Library As Place***

Analisis kualitas layanan perpustakaan dalam dimensi *Library As Place* (fasilitas dan sarana ruang perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan. Dimensi *Library as Palace* terdiri dari empat aspek, yaitu *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Of Terms*, dan *Refuge*. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung serta penampilan pustakawan yang menarik dan rapi. Selanjutnya ialah Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*). Ruang yang bermanfaat dalam dimensi *Library As Place* memiliki arti yaitu perpustakaan memiliki ruangan yang tenang dan nyaman yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk mendukung kegiatan pembelajaran ataupun diskusi yang dilakukan oleh pemustaka, baik secara mandiri ataupun berkelompok di dalam perpustakaan.

Aspek selanjutnya yaitu berbagai makna (*Symbol Terms*). Pada aspek *Symbol Of Terms* memiliki makna bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan perpustakaan mampu menumbuhkan daya kreativitas setiap pemustaka. Aspek selanjutnya ialah tempat belajar yang nyaman

(*Refuge*). Tempat belajar yang nyaman pada dimensi *Library As Place* memiliki arti bahwa perpustakaan dapat berfungsi sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat yang tenang dan nyaman yang dapat digunakan oleh setiap pemustaka untuk belajar ataupun berdiskusi, baik itu secara mandiri ataupun berkelompok. Ruang yang dimaksud harus selalu dalam keadaan yang bersih dan nyaman. Sehingga para pemustaka selalu merasa nyaman saat menggunakan ruangan. Deskripsi hasil pengukuran rata-rata pernyataannya sebagai berikut:

1) Ketersediaan Buku-Buku di Perpustakaan

Tabel 4. 25 Ketersediaan Buku-Buku di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
1.	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan Universitas Gajayana dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah	6,03	6,40	5,90	-0,13	-0,50

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh pemustaka di perpustakaan terhadap ketersediaan buku-buku di perpustakaan Universitas Gajayana dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah mendapatkan nilai sebesar 6,40 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan perpustakaan yang dapat diterima oleh para pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana Malang bernilai 6,03. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan oleh pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana Malang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan bernilai sebesar 5,90. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,13

yang menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan yang diberikan atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,50 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

## 2) Kondisi Fisik Gedung Perpustakaan Universitas Gajayana Malang

Tabel 4. 26 Kondisi Fisik Gedung Perpustakaan Universitas Gajayana Malang

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
2.	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	6,24	6,32	6,05	-0,19	-0,27

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai dari harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh para pemustaka di perpustakaan terhadap pernyataan kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik mendapatkan nilai sebesar 6,32 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan perpustakaan yang dapat diterima oleh pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana Malang mendapatkan nilai sebesar 6,24. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh para pemustaka di perpustakaan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka mendapatkan nilai sebesar 6,05. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti, terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,19 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas atau pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada setiap pemustaka belum memenuhi harapan minimum yang diinginkan oleh pemustaka. *Gap*

*Superiority* (GS) juga bernilai negatif dengan skor -0,27 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Gajayana Malang belum memenuhi keinginan sesungguhnya yang diinginkan oleh pemustaka, serta pelayanan yang diberikan dinilai baik dan berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*..

### 3) Ketenangan Ruangan di Perpustakaan

Tabel 4. 27 Ketenangan Ruangan di Perpustakaan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
3.	Ketenangan ruangan di perpustakaan Universitas Gajayana untuk belajar	6,74	6,79	7,08	0,34	0,29

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh para pemustaka di perpustakaan terhadap pernyataan ketenangan ruangan di perpustakaan Universitas Gajayana untuk belajar mendapatkan nilai sebesar 6,79 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima oleh para pemustaka mendapatkan nilai sebesar 6,74. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh para pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Gajayana Malang sepenuhnya mendapatkan nilai sebesar 7,08. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,34 yang menunjukkan bahwa pemustaka sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka. Pelayanan sudah memenuhi tingkat minimal yang diinginkan oleh pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai positif dengan skor 0,29 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, sudah memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan oleh pemustaka dan pemustaka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 4) Desain Ruang Perpustakaan Universitas Gajayana Malang

Tabel 4. 28 Desain Ruang Perpustakaan Universitas Gajayana Malang

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
4.	Adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Gajayana sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.	6,17	6,49	5,64	-0,53	-0,85

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Gajayana sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka dengan nilai 6,49 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,17. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 5,64. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,53 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,85 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

## 5) Perpustakaan Dapat Memunculkan Berbagai Inspirasi

Tabel 4. 29 Perpustakaan Dapat Memunculkan Berbagai Inspirasi

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
5.	Perpustakaan dapat memunculkan	6,22	6,39	5,95	-0,27	-0,44

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
	berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar					

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar dengan nilai 6,39 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,22. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 5,95. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,27 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,44 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

#### 6) Perpustakaan Universitas Gajayana Terbuka Untuk Umum

Tabel 4. 30 Perpustakaan Universitas Gajayana Terbuka Untuk Umum

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
6.	Perpustakaan Universitas Gajayana terbuka untuk civitas akademik dalam belajar atau berdiskusi bersama.	6,39	6,58	6,54	0,15	-0,04

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh pemustaka di perpustakaan terhadap perpustakaan Universitas Gajayana terbuka untuk civitas akademik

dalam belajar atau berdiskusi bersama mendapatkan nilai sebesar 6,58 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,39. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sepenuhnya dengan nilai sebesar 6,54. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,15 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas pelayanan yang diberikan. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,04 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

#### 7) Ruang Perpustakaan Yang Nyaman

Tabel 4. 31 Ruang Perpustakaan Yang Nyaman

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
7.	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar.	6,53	6,78	6,65	0,12	-0,13

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh pemustaka di perpustakaan terhadap pernyataan ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar mendapatkan nilai sebesar 6,78 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima oleh para pemustaka mendapatkan nilai sebesar 6,53. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh para pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana Malang sepenuhnya mendapatkan nilai sebesar 6,65. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,12 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas atas pelayanan yang diberikan. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,13 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik dan berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

## 8) Kondisi di dalam perpustakaan Universitas Gajayana

Tabel 4. 32 Kondisi di Dalam Perpustakaan Universitas Gajayana

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
8.	Kondisi di dalam perpustakaan Universitas Gajayana yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	6,75	6,76	6,74	-0,01	-0,02

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh para pemustaka di perpustakaan terhadap pernyataan kondisi di dalam perpustakaan Universitas Gajayana yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar mendapatkan nilai sebesar 6,76 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimal layanan perpustakaan yang dapat diterima oleh para pemustaka mendapatkan nilai sebesar 6,74. Sementara itu, persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan atau diterima oleh para pemustaka terkait dengan pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Gajayana Malang sepenuhnya mendapatkan nilai sebesar 6,75. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0,01 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atau belum memenuhi harapan minimum pemustaka. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,02 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Berdasarkan penilaian responden terhadap aspek aspek kualitas layanan yang diuraikan dalam pernyataan-pernyataan pada kuisisioner di perpustakaan Universitas Gajayana Malang dimensi *Library As Place*, rekapitulasi nilainya sebagai berikut:



Tabel 4. 33 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Library As Place*

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				Minimum	Desired	Perceived		
<i>Library as place</i> (Fasilitas dan suasana ruangan)	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	1	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan Universitas Gajayana dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah.	6,03	6,40	5,90	-0,13	-0,50
		2	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	6,24	6,32	6,05	-0,19	-0,27
	<i>Utilitarian space</i> (ruang yang bermanfaat)	3	Ketenangan ruangan di perpustakaan Universitas Gajayana untuk belajar	6,74	6,79	7,08	0,34	0,29
		4	Adanya desain ruangan	6,17	6,49	5,64	-0,53	-0,85

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				Minim	Desired	Perceived		
			yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Gajayana sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.					
	<i>Symbol terms</i> (berbagai makna)	5	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	6,22	6,39	5,95	-0,27	-0,44
		6	Perpustakaan Universitas Gajayana terbuka untuk civitas akademik dalam belajar atau berdiskusi bersama.	6,39	6,58	6,54	0,15	-0,04
	<i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman)	7	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar.	6,53	6,78	6,65	0,12	-0,13

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
				Minimum	Desired	Perceived		
		8	Kondisi di dalam perpustakaan Universitas Gajayana yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	6,75	6,76	6,74	-0,01	-0,02
<b>Rata-Rata Dimensi</b>				6,39	6,56	6,32	-0,06	-0,24

Dari data rekapitulasi di atas menunjukkan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kualitas layanan dalam dimensi *Library As Place* dengan nilai 6,56 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,39. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,32. Sehingga terjadi gap adequacy (GA) yang bernilai negatif dengan skor -0,06 yang menunjukkan pemustaka belum puas atas kualitas layanan dalam dimensi *Personal Control*. Gap Superiority (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,24 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

#### 4.1.4.5 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Libqual<sup>TM</sup>

Setelah data dianalisis berdasarkan dengan setiap dimensi, selanjutnya ialah data dianalisis lagi berdasarkan konsep metode Libqual<sup>TM</sup>. Analisis dengan konsep metode Libqual<sup>TM</sup> dapat dilakukan dengan cara dijumlahkan

setiap *minimum*, *desire*, dan *perceived* dari hasil akhir tiap dimensi. Kemudian dicari nilai rata-ratanya, lalu selanjutnya dicari nilai akhir dari GA dan GS yaitu dengan cara nilai persepsi dikurangi dengan nilai *minimum*, dan *desire*. Dibawah ini diketahui harapan minimum, harapan ideal, dan persepsi tiap pernyataan dari aspek-aspek metode Libqual<sup>TM</sup>.



Gambar 4. 10 Radar Chart Kualitas Layanan Perpustakaan

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa titik yang mendekati pusat grafik menunjukkan nilai yang rendah, sebaliknya berarti bahwa titik yang menjauhi pusat grafik menunjukkan nilai yang tinggi. Ketika menginterpretasi *radar chart*, data pada *radar chart* perlu diamati secara menyeluruh agar dapat memahami makna yang terdapat pada grafik secara mendalam. Seberapa besarnya data berfluktuasi dapat dilihat dengan mengamati apakah spiral yang terbentuk halus (*smooth*) atau memiliki duru (*spike*) yang menunjukkan variabilitas.

Dari gambar di atas diketahui bahwa nilai *Gap Adequacy* (GA) terendah dari dimensi *affect of service* terdapat pada pernyataan pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya. Selanjutnya dari dimensi *Personal Control*, nilai *Gap Adequacy* (GA) terendah terdapat pada pernyataan ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan. Pada dimensi *Information Access*, nilai *Gap Adequacy* (GA) terendah terdapat pada pernyataan tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan. Pada dimensi

*Library As Place*, *Gap Adequacy* terendah terdapat pada pernyataan desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan.

Selain *Gap Adequacy* (GA) terdapat juga *Gap Superiority* (GS) yaitu gap yang tercipta antara harapan yang sesungguhnya diinginkan oleh pemustaka dikurangi dengan nilai persepsi pemustaka atau layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pemustaka. *Gap Superiority* (GS) tertinggi dari dimensi *Affect Of Service* terdapat pada pernyataan waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan. Pada dimensi *Personal Control*, *Gap Superiority* (GS) tertinggi terdapat pada pernyataan kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan. Pada dimensi *Information Access*, *Gap Superiority* (GS) tertinggi terdapat pada pernyataan ketersediaan koleksi di perpustakaan. Pada dimensi *Library As Place*, *Gap Superiority* (GS) tertinggi terdapat pada pernyataan Ketenangan ruangan di perpustakaan.

Di bawah ini adalah rekapitulasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL TM, sebagai berikut:

Tabel 4. 34 Rekapitulasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual<sup>TM</sup>

Dimensi	Rata-Rata			GA	GS
	Minimum	Desired	Perseived		
<i>Affect Of Service</i> (Kemampuan Pustakawan)	6,14	6,25	6,03	-0,12	-0,23
<i>Personal Control</i> (Petunjuk dan Sarana Akses)	6,05	6,17	5,89	-0,16	-0,28
<i>Information Access</i> (Akses Informasi)	5,98	6,27	5,78	-0,19	-0,49
<i>Library as place</i> (Fasilitas dan	6,39	6,56	6,32	-0,06	-0,24

Dimensi	Rata-Rata			GA	GS
	<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perseived</i>		
suasana ruangan)					
Total Rata-Rata	6,14	6,31	6,01	-0,13	-0,30

Dari data rekapitulasi di atas merupakan penjabaran kualitas layanan secara keseluruhan dari empat dimensi LibQUAL+TM menunjukkan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL+TM dengan nilai 6,31 dan rata-rata harapan *minimum* atau tingkat minimal layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,14. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,01. Sehingga terjadi Gap Adequacy (GA) yang bernilai negatif dengan skor -0,13 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kualitas layanan. Gap Superiority (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,30 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/zone. Namun, belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui *Gap Adequacy* (GA) dan *Gap Superiority* (GS) terendah dan tertinggi dari keempat dimensi metode LibQUAL+TM. *Gap Adequacy* (GA) dan *Gap Superiority* (GS) terendah pada dimensi *Information Access* (Akses Informasi). *Gap Adequacy* (GA) tertinggi terdapat pada dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) dan *Gap Superiority* (GS) Tertinggi terdapat pada dimensi *Affect Of Service* (Kemampuan Pustakawan).

## 4.2 Pembahasan Penelitian

### 4.2.1 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Dimensi *Affect Of Service*

*Affect Of Service* (Kemampuan Pustakawan), yaitu kemampuan petugas dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy*, *Responsiveness*,

*Assurance, Reliability*. Dalam penelitian ini aspek-aspek dimensi *Affect of Service* terbagi menjadi delapan buah pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Perpustakaan Universitas Gajayana Malang terhadap persepsi (*perceived*), harapan minimum (*Minimum*) dan harapan ideal (*desired*) menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan pemustaka) pemustaka belum merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka atau pelayanan di perpustakaan Universitas Gajayana Malang masih belum memenuhi kebutuhan minimal para pemustaka karena mendapatkan *Gap Adequacy* (GA) yang bernilai negatif dengan skor -0.12. Sementara itu, kualitas layanan perpustakaan Universitas Gajayana Malang berada di dalam zona toleransi dengan *Gap Superiority* (GS) yang bernilai negatif dengan skor sebesar -0.23. Namun, meskipun pelayanan perpustakaan berada di zona toleransi, akan tetapi perpustakaan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya keinginan dari pemustaka.

Dalam dimensi *Affect of Service*, GA dan GS terendah terdapat pada pernyataan pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya dengan skor bernilai negatif sebesar -0.49 dan -0,59. Pemahaman pustakawan sangat berpengaruh dalam memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang baik sehingga dapat menciptakan kepuasan pemustaka. Pernyataan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka termasuk kedalam aspek *Empathy* (kepedulian) yaitu, memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang juga meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik. Dalam Islam, konsep empati berkaitan dengan tasamuh, toleransi, atau tenggang rasa. Empati merupakan sikap terpuji yang sepatutnya dimiliki oleh setiap orang. Dalam arti lain, Sifat empati merupakan kemampuan seseorang untuk menyadari perasaan, kepentingan, kehendak, masalah, atau kesusahan yang dirasakan orang lain. Singkatnya, empati adalah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dalam hadits Rasulullah SAW berkata:

عَنْ أَبِي مُوسَى رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ : الْمُؤْمِنُ  
لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا (رواه البخاري)

*Dari Abu Musa Radhiyallahu'anhu, Rasulullah SAW bersabda: "Seorang mukmin dengan mukmin lainnya seperti satu bangunan yang satu sama lain saling menguatkan" (H.R. Bukhari).*

Menurut hadits di atas, sikap empati sangatlah penting bagi umat islam. Dengan sifat saling peduli sesama manusia, kita bisa saling menguatkan. Jika sesama manusia sudah memiliki rasa solidaritas yang tinggi, maka umat islam tidak akan pernah hancur (Baqi, 2006). Kaitannya dengan perpustakaan ialah pustakawan haruslah memiliki rasa kepedulian kepada pemustaka. Jika serorang pustakawan peduli akan kebutuhan para pemustakanya, maka dapat dipastikan keberadaan dari perpustakaan tersebut tidak akan hancur dan akan muncul rasa kepuasan dari pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan. Kenyataannya, di perpustakaan Universitas Gajayana Malang, rasa empati seorang pustakawan kepada pemustaka masih sangat kurang. Hal ini dapat dilihat dari gap yang tercipta antara persepsi dengan harapan minimum dan harapan ideal yang rendah menunjukkan bahwa *Empathy* di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Gajayana Malang belum baik dan belum memuaskan pemustaka.

Peneliti melakukan wawancara dengan pustakawan perpustakaan Universitas Gajayana Malang agar dapat mengetahui penyebab dari rendahnya nilai *Empathy* di perpustakaan. Peneliti bertanya kepada pustakawan mengenai apa yang menyebabkan pemustaka belum merasa puas dengan kinerja pustakawan dan bahwa pustakawan kurang peduli dan kurang memperhatikan kebutuhan pemustaka. Pustakawan berkata "Saya memang bukan lulusan dari ilmu perpustakaan, jadi mohon maaf saya tidak bisa memberikan pelayanan yang maksimal". Pustakawan juga berkata "Persoalan dengan saya yang kurang memperhatikan kebutuhan pemustaka, saya merasa kelelahan karena hanya saya seorang diri yang mengelola perpustakaan."

Solusi untuk masalah ini ialah Universitas Gajayana Malang harus mulai memikirkan membuka lowongan pekerjaan untuk pustakawan karena pengelola perpustakaan di sana hanya satu orang saja. Jika tidak bisa membuka lowongan pekerjaan untuk pustakawan di perpustakaan dikarenakan tidak memiliki anggaran yang memadai, dapat juga melibatkan mahasiswa untuk membantu



dalam mengelola perpustakaan. Cara ini dapat dilakukan dengan membuka program magang sebagai pengelola perpustakaan untuk mahasiswa Universitas Gajayana Malang. Jika yang mengelola perpustakaan secara terus-menerus hanya seorang diri saja, dikhawatirkan pustakawan tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tiap pemustaka (Ibrahim, 2017). Selanjutnya, pustakawan perpustakaan Universitas Gajayana juga harus lebih memperhatikan lagi kondisi dan kebutuhan para pemustaka. Meskipun hanya mengelola perpustakaan seorang diri, bukan berarti menjadi alasan bahwa pustakawan tidak dapat melayani pemustaka dengan baik dan murah senyum. Mulai sekarang, pustakawan perpustakaan Universitas Gajayana harus mau lebih dalam lagi dan bersungguh-sungguh dalam memberikan perhatian dan kebutuhan pemustakanya. Jika pustakawan sudah menerapkan ini, pastinya pemustaka akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, ada pernyataan di mana pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti pada pernyataan waktu layanan perpustakaan. Pemustaka merasa puas dengan waktu layanan yang diberikan, hal ini berarti bahwa waktu perpustakaan sudah sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan. (Fatmawati, 2013).

#### **4.2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Dimensi *Personal Control***

*Personal Control* (Petunjuk dan Sarana Akses), yaitu berkaitan dengan petunjuk dan sarana akses yang dimiliki oleh perpustakaan yang terdiri dari aspek *Convenience, Ease of navigation, Modern Equipment, Self Reliance*. Dalam penelitian ini aspek-aspek dimensi *Personal Control* terbagi menjadi delapan buah pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Perpustakaan Universitas Gajayana Malang terhadap persepsi (*perceived*), harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*) menunjukkan bahwa pada dimensi *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana Akses) pemustaka belum puas atas kualitas layanan perpustakaan atau belum memenuhi kebutuhan minimal pemustaka dengan *Gap Adequacy* (GA) bernilai negatif dengan skor -0.16. Kualitas layanan perpustakaan berada di zona toleransi dengan *Gap Superiority* (GS) bernilai

negatif dengan skor sebesar -0.28. Namun perpustakaan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya keinginan dari pemustaka.

Dalam dimensi *Personal Control*, GA dan GS terendah terdapat pada pernyataan ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan dengan skor bernilai negatif sebesar -0.49 dan -0,88. Pernyataan ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan masuk ke dalam aspek *Modern Equipment*. Seharusnya pihak perpustakaan sudah mulai memikirkan untuk mulai menyediakan dan mengoperasikan mesin fotokopi di perpustakaan agar dapat menunjang kebutuhan pemustaka. Jika mesin fotokopi telah diadakan dan beroperasi dengan baik, tentunya akan menambah rasa kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan.

Pentingnya pemanfaatan teknologi dengan baik sebagai alat penunjang perpustakaan juga dijelaskan dalam islam. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Anbiya ayat 80-81:

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَكُمْ لِتُحْصِنَكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ ﴿٨٠﴾ وَلَسَلِّمَنَّ الَّرِّيْحَ عَاصِفَةً تَجْرِي بِأَمْرِ إِلَى الْأَرْضِ الَّتِي بَرَكْنَا فِيهَا وَكُنَّا بِكُلِّ شَيْءٍ عَالِمِينَ ﴿٨١﴾ (سورة الانبياء : ٨٠-٨١)

*Dan telah kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu. Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah). dan (telah Kami tundukkan) untuk Sulaiman angin yang sangat kencang tiupannya yang berhembus dengan perintahnya ke negeri yang kami telah memberkatinya dan adalah kami Maha mengetahui segala sesuatu. (Q.S. Al-Anbiya/21: 80-81).*

Makna dari ayat di atas bahwa Nabi Daud as diberitahu oleh Allah SWT tentang pembuatan baju pelindung yang dapat digunakan dalam pertempuran. Allah SWT meminta kepada Nabi Daud untuk memanfaatkan teknologi dan peralatan yang ada pada saat itu untuk membuat baju pelindung yang berguna untuk melindungi tubuh dalam pertempuran (Departemen Agama Republik Indonesia, 2019). Sama kaitannya dengan perpustakaan, Allah telah menciptakan

berbagai peralatan yang canggih berdasarkan perkembangan teknologi yang ada untuk dimanfaatkan fungsinya. Maka dari itu, perpustakaan harus memanfaatkan teknologi dan peralatan yang ada yang berguna untuk menunjang kebutuhan para pemustaka. Kebutuhan fasilitas dan sarana yang baik di perpustakaan sangat penting untuk diperbaiki agar dapat membantu kebutuhan dan pekerjaan pemustaka. Gap yang tercipta antara persepsi dengan harapan minimum dan harapan ideal rendah menunjukkan bahwa *Modern Equipment* belum memuaskan bagi pemustaka.

Peneliti melakukan wawancara dengan pustakawan agar peneliti dapat mengetahui penyebab dari ketidakpuasan yang dirasakan pemustaka. Peneliti bertanya kepada pustakawan mengenai apa yang menyebabkan belum tersedianya fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan. Pustakawan berkata “Menurut saya, mesin fotokopi untuk perpustakaan itu masih susah untuk diadakan karena anggaran yang dimiliki perpustakaan sangatlah terbatas.” Pustakawan juga berkata “Lagipula saya rasa mesin fotokopi untuk perpustakaan masih kurang dibutuhkan oleh pemustaka.”

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, dapat disimpulkan bahwa penyebab dari tidak adanya ketersediaan mesin fotokopi di perpustakaan disebabkan karena anggaran perpustakaan yang terbatas dan pustakawan menganggap bahwa mesin fotokopi kurang dibutuhkan oleh pemustaka. Padahal, berdasarkan data penelitian yang didapatkan oleh peneliti menyatakan bahwa pemustaka perpustakaan Universitas Gajayana sangat menginginkan adanya mesin fotokopi di perpustakaan. Maka dari itu, perlu adanya penindakan secara lanjut bagi pihak perpustakaan Universitas Gajayana Malang agar mulai memikirkan untuk segera melengkapi kebutuhan fasilitas dan sarana yang dibutuhkan pemustaka. Sehingga nantinya pemustaka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan dan dapat membantu pemustaka dalam menunjang kebutuhan (Fatmawati, 2013).

Jika alasan utama dari belum lengkapnya peralatan dan perlengkapan di perpustakaan Universitas Gajayana Malang disebabkan oleh anggaran yang terbatas. Maka, perpustakaan Universitas Gajayana Malang dapat meminta

bantuan dengan melakukan kerjasama dengan berbagai mitra atau relasi yang membuka program kerjasama, seperti dengan Bank Indonesia melalui program kerjasama yang bernama *BI Corner*. *BI Corner* adalah sebuah program kerja yang dibuat oleh Bank Indonesia yang bertujuan untuk memberikan akses dan perolehan informasi terkini yang berkualitas baik dari dalam maupun luar negeri, terutama di bidang ekonomi dan keuangan. Selain itu, *BI Corner* juga bertujuan untuk mengenalkan dan memberi pemahaman kepada masyarakat akan tugas dan peran Bank Indonesia dalam perekonomian Indonesia, serta menciptakan komunitas berliterasi keuangan dan generasi yang gemar membaca. Maka dari itu, salah satu komponen *BI Corner* adalah penyediaan 200 judul buku Bahasa Indonesia dan 50 judul buku Bahasa Inggris. Selain itu, fasilitas yang disediakan untuk *BI Corner* ini ialah rak buku, meja komputer dan PC, layar LED, *standing lamp*, karpet, tanaman hias, serta sofa. Cara untuk melakukan kerjasama dengan pihak Bank Indonesia untuk pengajuan *BI Corner* ialah dengan mengirim proposal kepada pihak Bank Indonesia. Nantinya pihak Bank Indonesia akan menindaklanjuti proposal yang sudah dikirim dan memberikan jawaban apakah setuju atau tidak untuk melakukan kerjasama (Nengsi, 2019).

Meskipun banyak yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, akan tetapi ada pernyataan di mana pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti pada pernyataan kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mencari informasi, serta kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan. Pemustaka merasa puas dengan kenyamanan serta kemudahan dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan. Maka dari itu, berarti terdapat pelayanan di perpustakaan Universitas Gajayana Malang di mana pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **4.2.3 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Dimensi *Information Access***

*Information Access* (Akses Informasi), yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan pustaka yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki. Koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan harus selalu

dilestarikan dan dijaga kelengkapannya karena koleksi merupakan hal yang sangat penting di dalam perpustakaan. Oleh karena itu, meskipun di era teknologi informasi yang semakin maju ini, tidak ada salahnya jika tetap melestarikan koleksi buku di perpustakaan untuk meningkatkan minat baca (Puspitadewi & Irawan, 2023). Dimensi aspek *information access* terdiri dari dua indikator, yaitu *Scope* dan *Timeliness*. Cakupan informasi (*Scope*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki, cakupan isi. Kecepatan mengakses informasi (*Timeliness*), yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak. Dalam penelitian ini aspek-aspek dimensi *Information Access* terbagi menjadi empat buah pernyataan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Perpustakaan Universitas Gajayana Malang terhadap persepsi (*perceived*), harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*) menunjukkan bahwa pada dimensi *Information Access* (Akses Informasi) pemustaka belum puas atas kualitas layanan perpustakaan atau belum memenuhi kebutuhan minimal pemustaka dengan *Gap Adequancy* (GA) bernilai negatif dengan skor -0.19. Kualitas layanan perpustakaan berada di zona toleransi dengan *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0.49. Namun perpustakaan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya keinginan dari pemustaka. Dalam dimensi *Information Access*, GA dan GS terendah terdapat pada tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan dengan skor bernilai negatif sebesar -0.33 dan -0,66. Pernyataan ketersediaan tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan masuk ke dalam aspek *Scope*.

Peneliti melakukan sesi wawancara dengan pustakawan untuk mengetahui mengapa perpustakaan belum menyediakan buku atau poster yang berisi informasi mengenai bimbingan pemustaka di perpustakaan. Pustakawan berkata “Untuk bimbingan pemustaka sampai saat ini memang belum dibuat karena saya rasa pemustaka sudah tau mengenai informasi di perpustakaan.” Pustakawan juga berkata “Saya tidak tau bahwa ternyata banyak orang-orang yang masih merasa kebingungan di dalam perpustakaan.” Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, didapatkan informasi bahwa penyebab dari belum tersedianya buku atau

informasi mengenai bimbingan perpustakaan dikarenakan pustakawan tidak tau bahwa ternyata masih banyak pemustaka yang kebingungan di dalam perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan sampai saat ini belum membuat buku bimbingan perpustakaan. Sebuah petunjuk ataupun bimbingan sangatlah penting untuk disediakan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al Isra ayat 9:

إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا  
كَبِيرًا ﴿سورة الإسرا : ٩﴾

*Sesungguhnya Al Qur'an ini memberikan petunjuk kepada (jalan) yang lebih lurus dan memberi kabar gembira kepada orang-orang Mu'min yang mengerjakan amal saleh bahwa bagi mereka ada pahala yang besar. (Q.S. Al Isra/17: 9).*

Menurut (Departemen Agama Republik Indonesia, 2019) menyatakan bahwa sebagaimana Allah SWT menciptakan Al Qur'an sebagai petunjuk bagi umat islam, sebaiknya perpustakaan Universitas Gajayana Malang menciptakan sebuah petunjuk yang dapat berbentuk buku atau poster yang tersedia di perpustakaan agar para pemustaka tidak merasa kebingungan saat sedang berada di dalam perpustakaan. Jika buku petunjuk ataupun poster sudah dibuat, tentunya akan membantu pemustaka agar tidak merasa kebingungan lagi ketika berada di perpustakaan dan tentunya pula akan menambah rasa kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan (Fatmawati, 2013). Walaupun banyak pernyataan yang menyajikan data bahwa pemustaka belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Namun, ada pernyataan di mana pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti pernyataan ketersediaan koleksi di perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, banyak pemustaka yang sudah merasa puas dengan ketersediaan koleksi yang terdapat di perpustakaan. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah sesuai dengan silabus perkuliahan dan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustakan, sehingga sudah merasa puas dengan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

#### 4.2.4 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Dimensi *Library As Place*

*Library As Place* (fasilitas dan sarana ruang perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan. Dimensi *Library as Palace* terdiri dari empat aspek, yaitu *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Terms*, dan *Refuge*. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar. Berbagai makna (*Symbol Terms*), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Dalam penelitian ini aspek-aspek dimensi *Library As Place* terbagi menjadi delapan buah pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Perpustakaan Universitas Gajayana Malang terhadap persepsi (*perceived*), harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*) menunjukkan bahwa pada dimensi *Library As Place* (fasilitas dan sarana ruang perpustakaan) pemustaka belum puas atas kualitas layanan perpustakaan atau belum memenuhi kebutuhan minimal pemustaka dengan *Gap Adequancy* (GA) bernilai negatif dengan skor -0.06. Kualitas layanan perpustakaan berada di zona toleransi dengan *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0.24. Namun perpustakaan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya keinginan dari pemustaka.

Dalam dimensi *Library As Place*, GA dan GS terendah terdapat pada tersedianya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan dengan skor bernilai negatif sebesar -0.53 dan -0,85. Pernyataan desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan masuk ke dalam aspek *Utilitarian Space*. Terdapat cukup banyak

teori yang membahas tentang arsitektur, baik yang menganggap bahwa arsitektur hanya sekadar terdiri atas ruang, bentuk, dan struktur saja, maupun yang mengatakan bahwa sebuah ruang merupakan unsur paling penting di dalam arsitektur. Maka dari itu, muncul sebuah anggapan bahwa arsitektur selalu berhubungan dengan bentuk-bentuk yang indah. Pengertian-pengertian tersebut bisa jadi berkaitan dengan apa yang disabdakan oleh Nabi Muhammad saw:

عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ مَنْ كَانَ فِي قَلْبِهِ مِثْقَالُ ذَرَّةٍ مِنْ كِبَرٍ قَالَ رَجُلٌ: إِنَّ الرَّجُلَ يُحِبُّ أَنْ يَكُونَ تَوْبُهُ حَسَنًا وَنَعْلُهُ حَسَنَةً. قَالَ: إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ، الْكِبْرُ بَطْرُ الْحَقِّ وَغَمَطُ النَّاسِ. (رواه مسلم)

*Dari Abdullah bin Mas'ud Radhiyallahu'anhu bahwa Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: "Tidak akan masuk surga orang yang dalam hatinya ada kesombongan seberat biji debu". Ada seorang yang bertanya, "Sesungguhnya setiap orang suka (memakai) baju yang indah, dan alas kaki yang bagus, (apakah ini termasuk sombong?)". Rasulullah bersabda: "Sesungguhnya Allah Maha Indah dan mencintai keindahan, kesombongan itu adalah menolak kebenaran dan merendahkan orang lain" (H.R. Muslim).*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan sebuah fakta bahwa para pemustaka belum merasa puas dengan desain ruangan yang dimiliki perpustakaan Universitas Gajayana Malang. Gap yang tercipta antara persepsi dengan harapan minimum dan harapan ideal masih bernilai rendah yang menunjukkan bahwa aspek *Utilitarian Space* dalam dimensi *Library As Place* belum memuaskan bagi pemustaka. Peneliti melakukan sesi wawancara kepada pemustaka yang berinisial RM untuk mencari tau mengapa pemustaka beranggapan bahwa desain dari perpustakaan Universitas Gajayana Malang kurang menarik di mata pemustaka. Pemustaka berkata "Menurut saya desain perpustakaan kurang menarik karena perpustakaan terlihat biasa saja dengan hanya memiliki satu warna saja." Pemustaka juga berkata "Dinding perpustakaan juga terlihat polos tanpa dihiasi ornamen-ornamen yang dapat memperindah perpustakaan."



Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, solusi untuk masalah ini ialah pihak perpustakaan segera mendekorasi dan mendesain ulang ruangan perpustakaan. Terapkan tema pada saat mendesain ulang ruangan perpustakaan, seperti tema *scandinavian*, *vintage*, atau *Industrial*. Jika tidak bisa untuk mendesain atau mendekorasi ulang perpustakaan dikarenakan anggaran dana yang terbatas, pustakawan dapat melakukan penataan ulang perpustakaan (Safii, 2018). Penataan ulang dapat dilakukan dengan menata rak-rak secara teratur dan rapih sesuai dengan urutan nomor klasifikasi, mengecek nomor klasifikasi pada koleksi di perpustakaan untuk mengetahui apakah nomor klasifikasi yang terdapat pada buku sudah benar atau belum. Penataan ulang perpustakaan juga bisa dilakukan dengan menata ulang koleksi yang ada di rak-rak buku. Tujuan dilakukannya pengecekan koleksi pada rak buku ialah untuk mengetahui apakah buku sudah terletak di rak yang sesuai dengan nomor klasifikasinya atau tidak (Fatmawati, 2013).

Meskipun banyak pernyataan yang menyajikan data bahwa pemustaka belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan tetapi terdapat pernyataan di mana pemustaka sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti pada pernyataan ketenangan ruangan di perpustakaan. Pada pernyataan ini, peneliti memperoleh hasil penelitian bahwa pemustaka sudah merasa puas dengan ketenangan yang terdapat pada ruangan perpustakaan. Oleh karena itu, pelayanan yang di diberikan oleh perpustakaan terkait dengan ketenangan ruangan di perpustakaan sudah dinilai baik dan dirasa puas oleh para pemustaka.

#### **4.2.5 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Gajayana Malang Dalam Analisis Libqual<sup>TM</sup>**

Metode Libqual<sup>TM</sup> merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap pelayanan yang diberikan. Metode Libqual<sup>TM</sup> mengukur tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan 4 dimensi, yaitu *Affect Of Service*, *Personal Control*, *Information Access*, *Library As Place*. Berdasarkan Hasil perolehan data yang didapat oleh peneliti terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan

Universitas Gajayana Malang kepada pemustaka. Data menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh perpustakaan kepada pemustaka masih belum memenuhi tingkat minimal layanan yang diinginkan oleh pemustaka karena hasil akhir nilai GA bernilai negatif dengan nilai -0,13. Pemustaka juga beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka masih jauh dari apa yang diinginkan oleh pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari perolehan data GS yang didapat oleh peneliti yang juga bernilai negatif dengan nilai -0,30.

Berdasarkan nilai GA dan GS yang masih bernilai negatif tersebut dapat dipastikan bahwa pemustaka masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh perpustakaan. Akan tetapi, terdapat beberapa pelayanan di mana pemustaka sudah merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perpustakaan. Pemustaka sudah merasa puas dengan waktu layanan perpustakaan yang sesuai dengan jam buka dan jam tutup perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu layanan di perpustakaan Universitas Gajayana selalu *on time* dan tidak mengalami keterlambatan.

Pemustaka juga merasa puas dengan kenyamanan dan ketenangan yang diberikan oleh perpustakaan, baik itu ketika pemustaka sedang membaca, berdiskusi, ataupun saat melakukan pencarian informasi di perpustakaan. Hal ini berarti bahwa perpustakaan Universitas Gajayana Malang sudah memberikan rasa kepuasan kepada pemustaka terkait dengan kenyamanan dan ketenangan di dalam perpustakaan. Oleh karena itu, meskipun rata-rata hasil perolehan data yang didapatkan oleh peneliti menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, terdapat beberapa pernyataan yang menunjukkan bahwa pemustaka sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Gajayana Malang.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan keempat dimensi metode Libqual<sup>+</sup>™ yang digunakan dalam penelitian menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh perpustakaan. Nilai GA ataupun GS dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan secara keseluruhan masih bernilai negatif dengan nilai -0,13 dan -0,30. Maka dari itu, berdasarkan hasil perolehan data tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh perpustakaan kepada pemustaka masih dirasa belum memberikan kepuasan bagi pemustaka. Meskipun banyak didapatkan data bahwa pemustaka belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan tetapi terdapat beberapa pelayanan yang dirasa sudah baik dan memberikan rasa puas bagi pemustaka, seperti waktu layanan perpustakaan yang sesuai dengan jam tutup dan buka perpustakaan, kenyamanan perpustakaan, serta ketenangan ruangan di perpustakaan Universitas Gajayana Malang yang dirasa sudah baik dan sudah memberikan kepuasan bagi pemustaka.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas peneliti ingin memberikan saran-saran kepada Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Gajayana Malang dalam meningkatkan kualitas layanan. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Universitas Gajayana Malang harus mulai memikirkan membuka lowongan pekerjaan untuk pustakawan karena pengelola perpustakaan di sana hanya satu orang saja. Jika tidak bisa membuka lowongan pekerjaan untuk pustakawan di perpustakaan dikarenakan tidak memiliki anggaran yang memadai, dapat juga melibatkan mahasiswa untuk membantu dalam mengelola perpustakaan. Cara ini dapat dilakukan dengan membuka program magang sebagai pengelola perpustakaan untuk mahasiswa Universitas Gajayana Malang.

2. Pustakawan perpustakaan Universitas Gajayana juga harus lebih memperhatikan lagi kondisi dan kebutuhan para pemustaka. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menyapa terlebih dahulu pemustaka yang masuk ke dalam perpustakaan, kemudian ditanya keperluan dari pemustaka, apakah pemustaka berkunjung ke perpustakaan untuk mencari informasi ataukah untuk keperluan lainnya. Jika sudah tau kebutuhan dari pemustaka, selanjutnya pustakawan membantu untuk memenuhi kebutuhan dari pemustaka. Meskipun hanya mengelola perpustakaan seorang diri, bukan berarti menjadi alasan bahwa pustakawan tidak dapat melayani pemustaka dengan sungguh-sungguh dengan baik dan ramah.
3. Sekiranya jika perkembangan di Perpustakaan Universitas Gajayana Malang terhambat karena anggaran dana yang terbatas, maka pihak perpustakaan dapat mencari bantuan dengan melakukan kerjasama dengan berbagai mitra atau relasi yang membuka program kerjasama dengan perpustakaan, seperti dengan Bank Indonesia melalui program kerjasama yang bernama *BI Corner*.
4. Sebaiknya pihak perpustakaan mulai mempertimbangkan apakah mendekorasi dan mendesain ulang ruangan perpustakaan perlu untuk dilakukan. Jika mendekorasi dan mendesain ulang dirasa tidak terlalu penting dan mumpuni untuk dilakukan, maka hal sebaiknya yang harus pustakawan segera lakukan ialah melakukan penataan ulang perpustakaan. Penataan ulang dapat dilakukan dengan menata rak-rak secara teratur dan rapih sesuai dengan urutan nomor klasifikasi, mengecek nomor klasifikasi pada koleksi di perpustakaan untuk mengetahui apakah nomor klasifikasi yang terdapat pada buku sudah benar atau belum, atau bisa juga dengan menata ulang koleksi yang ada di rak-rak buku.
5. Sebaiknya pihak perpustakaan Universitas Gajayana Malang segera menjalin relasi dengan pihak perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi lainnya. Diharapkan nantinya jika sudah terjalin relasi dengan baik, maka pihak perpustakaan Universitas Gajayana Malang akan lebih mudah untuk meminta bantuan jika suatu saat terjadi sebuah kendala di perpustakaan.

6. Bagi peneliti selanjutnya, saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah dimensi dalam metode LibQUAL<sup>+TM</sup>. Penambahan dimensi alat ukur ini dapat dikondisikan sesuai dengan kondisi di dalam perpustakaan agar diperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.

Saran dari peneliti ini tentunya tidak bisa dilakukan dalam jangka waktu yang pendek. Saran dari peneliti ini merupakan rencana jangka panjang dan sebaiknya dilakukan secara bertahap karena saran-saran ini berkesinambungan antara yang satu dengan yang lainnya. Hal ini disebabkan karena anggaran dana serta sumber daya manusia di perpustakaan Universitas Gajayana Malang yang terbatas. Maka, apabila perpustakaan Universitas Gajayana Malang berkenan untuk menerapkan saran-saran yang peneliti pertimbangkan, peneliti berharap perpustakaan Universitas Gajayana Malang dapat menerapkannya secara perlahan dan bertahap. Tidak perlu tergesa-gesa dan diharapkan mendapatkan hasil dan perubahan yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qadhi Abu Abdullah Muhammad. (1985). *Musnad as-Syihab*. Muassisaturrisalah.
- Amalina, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode LibQual+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 33–41.
- Amirudin, Sunaryo, H., & Khoirul, M. (2016). Peran Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Karyawan Universitas Gajayana Malang). *Jurnal Llmiah Riset Manajemen*, 15018, 1–23.
- An-Naisaburi, Al-Qusyairi, M. bin A.-H., & Wijaya, T. (2012). Ensiklopedia Hadits : Shahih Muslim 2 (N. Ni’amurrahman (ed.)). Almahira.
- Azwar. (2019). Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu (SMART) Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Kantor Dinas Perumahan , Kawasan Permukiman dan Pertanahan). *Computation Technology and Its Application*, 1(1), 1–5.  
<https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/CTIA/article/view/1812>
- Baqi, M. F. A. (2006). Kumpulan Hadist Shahih Bukhari Muslim. Insan Kamil.
- Basuki, S., Nugraha, P., & Wardan, A. S. (1994). *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Remaja Rosdakarya.
- Budd, J. M. (2012). *The Changing Academic Library: Operations, Culture, Environments*. Association of College and Research Libraries, a division of the American Library Association.  
<https://books.google.co.id/books?id=g3pFLgEACAAJ>
- Cook, C., Thompson, B., Fred, H., & Thompson, R. (2001). LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries. *IFLA Journal*, 27(4), 264–268.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). Guepedia.

- Departemen Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Duta Ilmu.
- Emory, W. (1985). *Business Research Methods*. R.D. Irwin.
- Fada, A., & Ad-Dimasyqi, A.-H. I. K. (1999). Tafsir Al-Quran Al-Adzim: Ibnu Katsir. Daar Al-Fikr.
- Fatmawati, E., & Praptini, W. (2013). Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual+TM. Sagung Seto.
- Hadi, S. (1986). Metodologi Research. UGM.
- Ibrahim, A. (2017). Strategi Perpustakaan Terhadap Peningkatan Minat Kunjungan Pemustaka Di Perpustakaan Uin Alauddin Makassar. *Khazanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(2), 207–221. <https://doi.org/10.24252/kah.v5i2a8>
- Imam Nawawi, & Prihantoro, H. A. (2018). Adabul 'Alim Wal Muta'allim (Nurr (ed.)). Diva Press.
- Iqbal, A., & Hussain Asad, I. (2023). Mapping Library Users' Loyalty through LibQUAL +: Mediating Role of Users' Satisfaction. *Journal of Library Administration*, 63(3), 402–420. <https://doi.org/10.1080/01930826.2023.2177930>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Komaruddin. (2002). *Ensiklopedia Manajemen*. Bumi Aksara.
- Ma'ruf, A. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Mashud, A. R. (2020). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam prespektif libqual+^tm. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(2), 12. <https://doi.org/10.18592/pk.v8i2.5133>
- Nengsi, I. (2019). *Strategi Promosi BI Corner di UPT Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar*. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/17709/>
- Prastiya, K. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQual. *Jurnal Riset Komputer (JURIKOM)*, 3 No.6, 71.
- Puspitadewi, G. C., & Irawan, F. S. (2023). Strategi Perpustakaan Sekolah SMK

- Negeri 4 Malang Dalam Menyediakan Sumber Informasi Untuk Siswa. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(2).
- Qalyubi, S., Tri, S., & dkk. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Graha Ilmu.
- Safii, M., Zen, Z., & Mayesti, N. (2018). Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menerapkan Library 2.0. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan ...)*, 3(1), 144–159. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/1660>
- Saputro, B. I., & Utami, P. T. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode Libqual +Tm. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(1), 41. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i1.546>
- Sarwono, S., Isbandini, I., & Rahayu, D. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL +TM. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 299. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.4153>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarno, N. . (2008). *Kamus perpustakaan dan informasi*. Jala Permata. <https://books.google.co.id/books?id=7hDhAAAAMAAJ>
- Universitas Gajayana. (2021). *Universitas Gajayana Malang*. <https://www.unigamalang.ac.id/>
- Woodward, J. A. (2009). *Creating The Customer-Driven Academic Library*. American Library Association.
- Amirudin, A., Sunaryo, H., & ABS, M. K. (2020). Peran Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Karyawan Universitas Gajayana Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9 (05).



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### Identitas Responden

Nama	
NIM	
Jenis Kelamin	
Jurusan	

#### Bagian I: Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan

##### Petunjuk:

Anda diminta untuk memberikan pandangan mengenai kualitas perpustakaan yang anda persepsikan, yaitu kualitas yang anda ketahui dan rasakan selama ini. Tidak ada jawaban yang salah. Berikan tanda silang (x) pada salah satu angka yang anda pilih, dan berikan alasan anda pada beberapa pertanyaan yang diajukan. Pemilihan jawaban ditentukan sebagai berikut:

- Bila anda memilih angka (1) berarti anda **Sangat Tidak Puas**
- Bila anda memilih angka (9) Berarti anda **Sangat Puas**

**Keterangan skor:** semakin tinggi skor, maka semakin tinggi derajat nilai aspek yang ditanyakan.

No	Pelayanan Perpustakaan Sejauh yang Saya Ketahui dan Rasakan	Sangat Tidak Puas <span style="float: right;">Sangat Puas</span>								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani (Service Affect – SA)</b>									
1	Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan..	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Petunjuk dan Sarana Akses (Personal Control – PC)</b>									
9	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan Universitas Gajayana	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	Kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan Universitas Gajayana.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan Universitas Gajayana	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Penataan koleksi di perpustakaan Universitas Gajayana memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	Ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	Universitas Gajayana yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan.									
14	Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Akses Informasi (Information Access - IA)</b>									
17	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) di perpustakaan Universitas Gajayana sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana pada saat dibutuhkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

<b>Fasilitas dan Sasana Ruang Perpustakaan (Library as Place – LP)</b>										
21	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan Universitas Gajayana dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23	Ketenangan ruangan di perpustakaan Universitas Gajayana untuk belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24	Adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Gajayana sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26	Perpustakaan Universitas Gajayana terbuka untuk civitas akademik dalam belajar atau berdiskusi bersama.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28	Kondisi di dalam perpustakaan Universitas Gajayana yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9

## Bagian II: Harapan Anda mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan

### Petunjuk:

Anda diminta untuk memberikan pendapat mengenai **kualitas perpustakaan yang anda harapkan**.

- **Pada tahap I**, anda diminta memberikan pendapat pada kolom **Harapan Minimum**. **Harapan Minimum** adalah tingkat minimum layanan yang dapat diterima oleh responden atau yang masih bisa ditolerir oleh pemustaka.
- **Pada tahap II**, anda diminta memberikan pendapat pada kolom **Harapan Ideal**. **Harapan Ideal** adalah tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh responden sebagai pemustaka.

Berikan tanda silang (x) pada salah satu angka yang anda pilih. Pemilihan jawaban ditentukan sebagai berikut.

- Bila anda memberikan angka (1) berarti anda memberikan harapan terendah
- Bila anda memberikan angka (9) berarti anda memberikan harapan tertinggi

**Keterangan skor:** semakin tinggi skor, semakin tinggi nilai aspek yang ditanyakan.

No	Pelayanan Perpustakaan yang saya harapkan	Harapan Minimum								
		Sangat Tidak Puas					Sangat Puas			
1	Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	informasi yang saya butuhkan									
5	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan..	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Petunjuk dan Sarana Akses (Personal Control – PC)</b>									
9	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan Universitas Gajayana	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	Kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan Universitas Gajayana.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan Universitas Gajayana	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Penataan koleksi di perpustakaan Universitas Gajayana memudahkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	saya dalam proses temu kembali informasi									
13	Ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan Universitas Gajayana yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Akses Informasi (Information Access - IA)</b>									
17	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) di perpustakaan Universitas Gajayana sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Tersedianya bimbingan pustaka di	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	perpustakaan Universitas Gajayana pada saat dibutuhkan.									
19	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Fasilitas dan Sasana Ruang Perpustakaan (Library as Place – LP)</b>									
21	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan Universitas Gajayana dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23	Ketenangan ruangan di perpustakaan Universitas Gajayana untuk belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24	Adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Gajayana sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.	1	2	3	4	5	6	7	8	9



25	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26	Perpustakaan Universitas Gajayana terbuka untuk civitas akademik dalam belajar atau berdiskusi bersama.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28	Kondisi di dalam perpustakaan Universitas Gajayana yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9

No	Pelayanan Perpustakaan yang saya harapkan	Harapan Ideal								
	<b>Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani (Service Affect – SA)</b>	<b>Sangat Tidak Puas</b>				<b>Sangat Puas</b>				
1	Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan..	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Petunjuk dan Sarana Akses (Personal Control – PC)</b>									
9	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan Universitas Gajayana	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	Kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan Universitas Gajayana.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan Universitas Gajayana	1	2	3	4	5	6	7	8	9

12	Penataan koleksi di perpustakaan Universitas Gajayana memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	Ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan Universitas Gajayana yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Akses Informasi (Information Access - IA)</b>									
17	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) di perpustakaan Universitas Gajayana sesuai dengan	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	silabus dan kebutuhan saya									
18	Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan Universitas Gajayana pada saat dibutuhkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>Fasilitas dan Sasana Ruang Perpustakaan (Library as Place – LP)</b>									
21	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan Universitas Gajayana dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23	Ketenangan ruangan di perpustakaan Universitas Gajayana untuk belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24	Adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	Gajayana sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.									
25	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26	Perpustakaan Universitas Gajayana terbuka untuk civitas akademik dalam belajar atau berdiskusi bersama.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28	Kondisi di dalam perpustakaan Universitas Gajayana yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Lampiran 2. Tabel R-Hitung

Df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,0001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007

Df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,0001
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611

Df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,0001
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181
103	0,1614	0,1918	0,2268	0,2504	0,3166
104	0,1606	0,1909	0,2257	0,2492	0,3152
105	0,1599	0,1900	0,2247	0,2480	0,3137
106	0,1591	0,1891	0,2236	0,2469	0,3123
107	0,1584	0,1882	0,2226	0,2458	0,3109
108	0,1576	0,1874	0,2216	0,2446	0,3095
109	0,1569	0,1865	0,2206	0,2436	0,3082
110	0,1562	0,1857	0,2196	0,2425	0,3068
111	0,1555	0,1848	0,2186	0,2414	0,3055
112	0,1548	0,1840	0,2177	0,2403	0,3042
113	0,1541	0,1832	0,2167	0,2393	0,3029
114	0,1535	0,1824	0,2158	0,2383	0,3016
115	0,1528	0,1816	0,2149	0,2373	0,3004
116	0,1522	0,1809	0,2139	0,2363	0,2991
117	0,1515	0,1801	0,2131	0,2353	0,2979
118	0,1509	0,1793	0,2122	0,2343	0,2967



Df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,0001
119	0,1502	0,1786	0,2113	0,2333	0,2955
120	0,1496	0,1779	0,2104	0,2324	0,2943
121	0,1490	0,1771	0,2096	0,2315	0,2931
122	0,1484	0,1764	0,2087	0,2305	0,2920
123	0,1478	0,1757	0,2079	0,2296	0,2908
124	0,1472	0,1750	0,2071	0,2287	0,2897
125	0,1466	0,1743	0,2062	0,2278	0,2886
126	0,1460	0,1736	0,2054	0,2269	0,2875
127	0,1455	0,1729	0,2046	0,2260	0,2864
128	0,1449	0,1723	0,2039	0,2252	0,2853
129	0,1443	0,1716	0,2031	0,2243	0,2843
130	0,1438	0,1710	0,2023	0,2235	0,2832
131	0,1432	0,1703	0,2015	0,2226	0,2822
132	0,1427	0,1697	0,2008	0,2218	0,2811
133	0,1422	0,1690	0,2001	0,2210	0,2801
134	0,1416	0,1684	0,1993	0,2202	0,2791
135	0,1411	0,1678	0,1986	0,2194	0,2781
136	0,1406	0,1672	0,1979	0,2186	0,2771
137	0,1401	0,1666	0,1972	0,2178	0,2761
138	0,1396	0,1660	0,1965	0,2170	0,2752
139	0,1391	0,1654	0,1958	0,2163	0,2742
140	0,1386	0,1648	0,1951	0,2155	0,2733
141	0,1381	0,1642	0,1944	0,2148	0,2723
142	0,1376	0,1637	0,1937	0,2140	0,2714
143	0,1371	0,1631	0,1930	0,2133	0,2705
144	0,1367	0,1625	0,1924	0,2126	0,2696
145	0,1362	0,1620	0,1917	0,2118	0,2687
146	0,1357	0,1614	0,1911	0,2111	0,2678
147	0,1353	0,1609	0,1904	0,2104	0,2669
148	0,1348	0,1603	0,1898	0,2097	0,2660
149	0,1344	0,1598	0,1892	0,2090	0,2652
150	0,1339	0,1593	0,1886	0,2083	0,2643
151	0,1335	0,1587	0,1879	0,2077	0,2635
152	0,1330	0,1582	0,1873	0,2070	0,2626
153	0,1326	0,1577	0,1867	0,2063	0,2618
154	0,1322	0,1572	0,1861	0,2057	0,2610
155	0,1318	0,1567	0,1855	0,2050	0,2602
156	0,1313	0,1562	0,1849	0,2044	0,2593
157	0,1309	0,1557	0,1844	0,2037	0,2585
158	0,1305	0,1552	0,1838	0,2031	0,2578





## Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel X3

## Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.614 <sup>**</sup>	.741 <sup>**</sup>	.698 <sup>**</sup>	.864 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X3.2	Pearson Correlation	.614 <sup>**</sup>	1	.750 <sup>**</sup>	.764 <sup>**</sup>	.889 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X3.3	Pearson Correlation	.741 <sup>**</sup>	.750 <sup>**</sup>	1	.642 <sup>**</sup>	.888 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X3.4	Pearson Correlation	.698 <sup>**</sup>	.764 <sup>**</sup>	.642 <sup>**</sup>	1	.883 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.864 <sup>**</sup>	.889 <sup>**</sup>	.888 <sup>**</sup>	.883 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93



## Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

- a. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 (*Affect of Service*)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	8

- b. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 (*Personal Control*)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	8

- c. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3 (*Information Access*)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	4

- d. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X4 (*Library As Place*)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	8

## Lampiran 8 Cek Plagiasi Dengan Turnitin

Skripsi Reiza Alfharezi_19680026			
ORIGINALITY REPORT			
<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>6%</b>	<b>12%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
<b>1</b>	<b>etheses.uin-malang.ac.id</b> Internet Source		<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repository.usd.ac.id</b> Internet Source		<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repository.pelitabangsa.ac.id:8080</b> Internet Source		<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>doc-pak.undip.ac.id</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repository.uinjkt.ac.id</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>discovery.researcher.life</b> Internet Source		<b>1%</b>