

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA
PERPUSTAKAAN PUSAT INSTITUT TEKNOLOGI
NASIONAL MALANG MENGGUNAKAN METODE
LibQUAL+™**

SKRIPSI



Oleh:

ANNISA AKLYSTA LEONISTI

NIM. 19680014

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG
2024**

HALAMAN JUDUL

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN PUSAT INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+™

SKRIPSI

Oleh:

ANNISA AKLYSTA LEONISTI

NIM. 19680014

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

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN PUSAT INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+™

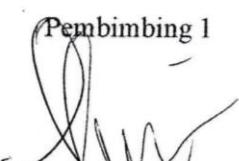
SKRIPSI

Oleh:
ANNISA AKLYSTA LEONISTI
NIM. 19680014

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji:

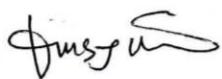
Tanggal: 21 Mei 2024

Pembimbing 1



Annisa Fa'riyah, M.A
NIP. 198801122020122002

Pembimbing 2



Mubasyiroh, M.Pd.I
NIP. 19790502202312024

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



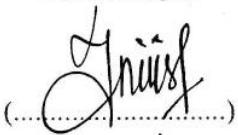
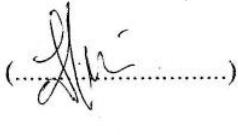
HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN PUSAT INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+™

SKRISPI

Oleh:
ANNISA AKLYSTA LEONISTI
NIM. 19680014

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 21 Mei 2024

	Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	<u>Ganis Chandra Puspitadewi, M.A</u> NIP. 199107212019032014	 (.....)
Anggota Penguji I	<u>Ach. Nizam Rifqi</u> NIP. 199206092022031002	 (.....)
Anggota Penguji II	<u>Annisa Fajriyah, M.A</u> NIP. 198801122020122002	 (.....)
Anggota Penguji III	<u>Mubasyiroh, M.Pd.I</u> NIP. 197905022023212024	 (.....)

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



Dr. Mokhammad Amin Hariyadi, MT
NIP 196701182005011001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Aklysta Leonisti
NIM : 19680014
Prodi : Perpustakaan dan Sains 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 pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil 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 bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 21 Mei 2024

Pembuat pernyataan,



Annisa Aklysta Leonisti
NIM. 19680014

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Syukur Alhamduliah peneliti hanturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi di Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang sekaligus menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik.

Selanjutnya peneliti hanturkan ucapan terima kasih seiring doa dan harapan kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya Skripsi ini. Ucapan terima kasih ini peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Sri Harini, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. (Alm) Bapak Firman Jati Pamungkas, M.Kom., Ibu Annisa Fajriyah, M.A., dan Ibu Mubasyiroh, M.Pd.I, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaga, dalam membimbing proses pengerjaan skripsi dari awal hingga terselesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi M.A., dan Bapak Ach. Nizam Rifqi, M.A., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik serta saran yang membangun.
6. Ibu Nita Siti Mudawamah, M.I.P., selaku dosen wali yang senantiasa memberikan banyak motivasi dan saran dalam masa perkuliahan.
7. Seluruh sivitas akademika Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan ilmu serta pengalaman selama masa perkuliahan.

8. Mas Aditya dan Mas Brahma selaku Pustakawan dan staf Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang yang mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang.
9. Kedua orang tua, Pak Abdul Karim dan Ibu Lely Shinta Herawati yang telah memberikan dukungan moral, materi, maupun doa sehingga peneliti dapat merasakan pendidikan perkuliahan sampai akhir.
10. Ayu Novianti, Arni, Aulia Rachma Febriani, Prenamia Dexa Putri, Anisah Eky Febriani, Siti Hanimatul Khoirina yang selalu menemani dan memberikan dukungan, semangat, serta motivasi dalam proses penggerjaan skripsi.
11. Teman-teman Progam Studi Perpustakaan dan Sains Informasi angkatan 2019 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
12. Seluruh responden dan pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
13. Terakhir, untuk diri sendiri terima kasih atas tekad dan semangatnya untuk tidak menyerah sehingga skripsi ini selesai dengan sebaik-baiknya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan peneliti berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca khususnya bagi peneliti secara pribadi. Amin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 21 Mei 2024
Peneliti,

Annisa Aklysta Leonisti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR INDEKS.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
مستخلص البحث	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.2.2 Kualitas Layanan.....	10
2.2.3 Layanan Perpustakaan.....	12
2.2.4 LibQUAL+™	15
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Desain Penelitian.....	18
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	20
3.5 Sumber Data	20
3.6 Populasi dan Sampel.....	21
3.6.1 Populasi	21
3.6.2 Sampel.....	21
3.7 Instrument Penelitian.....	22
3.8 Teknik Pengumpulan Data	24

3.9	Uji Instrumen.....	25
3.9.1	Uji Validitas	25
3.9.2	Uji Reliabilitas	25
3.10	Teknik Pengolahan Data.....	26
3.11	Analisis Data	26
3.11.1	Analisis Deskriptif	26
3.11.2	Analisis Metode LibQUAL+™	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Hasil Penelitian.....	29
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.2	Karakteristik Responden	33
4.1.3	Hasil Uji Instrumen	35
4.1.3.1	Uji Validitas	35
4.1.3.2	Uji Reliabilitas	36
4.2	Pembahasan	37
4.2.1	Deskripsi Hasil dan Pembahasan Dimensi <i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)	39
4.2.2	Deskrpsi Hasil dan Pembahasan Dimensi <i>Library as Place</i> (Sarana Perpustakaan).....	49
4.2.3	Deskripsi Hasil dan Pembahasan Dimensi <i>Information Access</i> (Kualitas dan Akses Informasi)	58
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Tinjauan Pustaka	8
Tabel 3.1 Rincian Skala Penelitian	22
Tabel 3.2 Pernyataan Instrumen Penelitian.....	23
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.2 Semester Responden	33
Tabel 4.3 Jurusan Responden.....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.6 Nilai Kepuasan Variabel Affect of Service.....	39
Tabel 4.7 Nilai Kepuasan Variabel Library as Place	49
Tabel 4.8 Nilai Kepuasan Variabel Information Access.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	18
Gambar 4.1 Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang.....	29
Gambar 4.2 Layanan Sirkulasi Perpustakaan Institut Teknologi Nasional Malang	
.....	31

DAFTAR INDEKS

(3.1) Rumus Pengambilan Sample	21
(3.2) Rumus Teknik Persentase.....	26
(4.1) Rumus Adequancy Gap.....	41
(4.2) Rumus Superiorty Gap	41
(4.3) Rumus Adequancy Gap	41
(4.4) Rumus Superiorty Gap	42
(4.5) Rumus Adequancy Gap	51
(4.6) Rumus Superiorty Gap	51
(4.7) Rumus Adequancy Gap	51
(4.8) Rumus Superiorty Gap	52
(4.9) Rumus Adequancy Gap	52
(4.10) Rumus Superiorty Gap	59
(4.11) Rumus Adequancy Gap	60
(4.12) Rumus Superiorty Gap	61

ABSTRAK

Leonisti, Annisa Aklysta. 2024. **Analisis Kualitas Layanan Pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang Menggunakan Metode LibQUAL+™. Skripsi. Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.**

Pembimbing: (I) Annisa Fajriyah, M.A., (II) Mubasyiroh, M.Pd.I.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, LibQUAL+™, Perpustakaan Perguruan Tinggi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang berdasarkan dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari *Affect of Service*, *Library as Place*, dan *Information Access*. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Teknik sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 97 responden yaitu pengguna yang mengunjungi atau berkunjung ke Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada bulan September 2022 hingga Februari 2023. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan kuesioner. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik versi 23. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi *Affect of Service* pengguna merasa cukup puas dengan nilai *adequacy gap* 0,02, dan kualitas layanan dimensi *Affect of Service* dinilai baik dengan nilai *superiorty gap* -0,03. Pada dimensi *Library as Place* pengguna merasa cukup puas dengan nilai *adequacy gap* 0,14, dan kualitas layanan dimensi *Library as Place* dinilai baik dengan nilai *superiorty gap* -0,04. Pada dimensi *Information Access* pengguna merasa belum puas dengan nilai *adequacy gap* -0,12, dan kualitas layanan dimensi *Information Access* dinilai baik dengan nilai *superiorty gap* -0,27. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada setiap dimensi dinilai baik atau masuk ke dalam zona toleransi, namun belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan oleh pengguna.

ABSTRACT

Leonisti, Annisa Aklysta. 2024. *The Analysis of Quality Service in the Central Library of Institut Teknologi Nasional Malang Using LibQUAL+™ Method*. Thesis. Library and Information Science Department. Faculty of Science and Technology Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: (I) Annisa Fajriyah, M.A., (II) Mubasyiroh, M.Pd.I.

Keywords: Service Quality, LibQUAL+™, Higher Education Libraries

The research objective is to determine the service quality for users of the Central Library of Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang based on the LibQUAL+TM dimension consisting of the Effect of Service, Library as Place, and Information Access. The research was a quantitative descriptive study. The researcher used a simple random sampling technique. The samples consisted of 97 respondents who were visitors of the Central Library of Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang from September 2022 to February 2023. The data collection techniques included a literature study and questionnaires. The data processing of the research employed IBM SPSS Statistics Version 23. From the Effect of Service dimension, the users are satisfied with an adequacy gap of 0.02, and the service quality is good, shown by a superiority gap of -0.03. From the Library as a Place dimension, the users are satisfied with an adequacy gap of 0.14, and its service quality is good, shown by a superiority gap of -0.04. From the Information Access dimension, the users are dissatisfied with an adequacy gap of -0.12, and its service quality is good shown by a superiority gap of -0.27. Based on the research result, each dimension of the service quality of the Central Library of Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang is good. In other words, it is in the tolerance zone. However, the result has not fulfilled the users' demand.

مستخلص البحث

ليونيستي، أنيسة أكليستا. 2024. تحليل جودة خدمة المستفيدين للمكتبة المركزية في المعهد الوطني للتكنولوجيا مالانج باستخدام طريقة LibQUAL+™. البحث الجامعي. قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، مالانج.
المشرفة الثانية: أنيسة فجرية، الماجستير. المشرفة الثانية: مبشرة، الماجستير.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، LibQUAL+™ ، مكتبة الجامعة.

يهدف هذا البحث إلى معرفة جودة خدمة المستفيدين للمكتبة المركزية في المعهد الوطني للتكنولوجيا (ITN) مالانج بناء على مقياس LibQUAL+™ مما يتكون من تأثير الخدمة والمكتبة كمكان والوصول إلى المعلومات. هذا البحث من نوع البحث الكمي الوصفي. تقنيةأخذ العينات المستخدمة هي أخذ العينات العشوائية البسيطة. تألفت عينة هذا البحث من 97 مستجيبة، وهم المستفيدين الذين زاروا المكتبة المركزية للمعهد الوطني للتكنولوجيا (ITN) مالانج من سبتمبر 2022 إلى فبراير 2023. تم جمع البيانات عن طريق الدراسة الأدبية والاستبانة. استخدمت معالجة البيانات فيه الإصدار 23 من تطبيق IBM SPSS Statistics. أظهرت النتائج أنه فيما يتعلق بتأثير الخدمة، كان المستفيدين راضين تماماً عن قيمة فجوة الملاءمة البالغة 02.0، وتم تصنيف جودة الخدمة بعد تأثير الخدمة على أنها جيدة مع قيمة فجوة تفوق تبلغ -0.03. في بعد المكتبة كمكان، يكون المستفيدين راضين تماماً عن قيمة فجوة الملاءمة البالغة 0.14، ويتم تصنيف جودة خدمة بعد المكتبة كمكان على أنها جيدة مع قيمة فجوة تفوق تبلغ -0.04. في بعد الوصول إلى المعلومات، لا يشعر المستفيدين بالرضا عن قيمة فجوة الملاءمة البالغة -0.12، وتعتبر جودة خدمة بعد الوصول إلى المعلومات جيدة مع قيمة فجوة تفوق تبلغ -0.27. واستناداً إلى نتائج هذا البحث، تبين أن جودة خدمة مستفيدي المكتبة المركزية للمعهد الوطني للتكنولوجيا (ITN) مالانج على كل متغير تعتبر جيدة أو تقع في منطقة التسامح، ولكنها لم تحقق التوقعات المثالية التي يرغب بها المستفيدين.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu fasilitas di perguruan tinggi yang berperan dalam menunjang pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Layanan perpustakaan perguruan tinggi diperuntukkan untuk sivitas akademika, yaitu mahasiswa, dosen, dan karyawan perguruan tinggi. Berbagai layanan yang disediakan harus terus diperbaharui seiring dengan kemajuan teknologi informasi, termasuk layanan sirkulasi, referensi, majalah, internet, CD-ROM, fotokopi, dan layanan lainnya.

Pengertian layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia versi *online* adalah kata dasar dari kata melayani yang artinya membantu, menyiapkan sesuatu sesuai kebutuhan seseorang. Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kata layanan digambarkan sebagai memberi perhatian, kepedulian kemudian memberikan bantuan, memberikan solusi, atau apa pun sebagai bentuk untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada Q.S. Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالْتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوانِ ... (المائدة/٥: ٢)

Artinya: “Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.” (Q.S. Al-Ma’idah/5:2).

Ibnu Katsir memaknai ayat tersebut bahwa Allah SWT memerintahkan hamba-Nya untuk selalu tolong menolong dalam perbuatan kebaikan yang disebut kebajikan serta menjauhkan diri dari perbuatan munkar dan Allah SWT melarang untuk tolong menolong dalam perbuatan dosa. Kaitannya dengan perpustakaan adalah perpustakaan memberikan bantuan dengan bentuk menyediakan berbagai layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna seperti memberikan panduan kepada pengguna dalam penelusuran sumber referensi atau rujukan yang tepat, memberikan pelatihan penelusuran sumber-sumber rujukan tercetak dan digital, memberikan bimbingan cara mengutip karya orang lain agar terhindar dari plagiasi,

memberikan bimbingan mengenali dan menggunakan sumber rujukan yang valid serta memberikan bimbingan cara merawat koleksi agar tetap terjaga dan tidak mengalami kerusakan (Hastuti, 2022).

Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang didirikan sejak tahun 1982 dan berlokasi di Jl. Sigura-Gura No. 2, Sumbersari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Layanan yang disediakan Perpustakaan Pusat ITN Malang sangat beragam, diantaranya layanan sirkulasi, layanan digital, layanan referensi, layanan OPAC, layanan audio visual, layanan fotocopy dan print, serta layanan silang layan. Sebagai pusat informasi, perpustakaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna dan menyediakan layanan yang memuaskan. Selain itu, perpustakaan juga diharapkan untuk memperhatikan dan memahami kebutuhan informasi pengguna.

Namun, beberapa mahasiswa Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang mengatakan bahwa bahan pustaka yang dimiliki Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang kurang *up to date* sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasinya. Beberapa mahasiswa juga mengeluhkan tidak adanya sarana berupa tas untuk memudahkan mereka membawa barang ketika tas yang mereka bawa dititipkan diloker. Selain itu, sulitnya akses pada koleksi elektronik juga menjadi keluhan terhadap layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang sehingga beberapa mahasiswa meminjam akun milik temannya untuk mengakses koleksi tersebut.

Kualitas layanan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan agar pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Marguna (2014) dalam artikel jurnalnya berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin”, menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Menurut Sahabuddin (2019) kepuasan adalah hasil evaluasi seseorang terhadap sejauh mana pengalaman mereka sesuai dengan harapan, terkait dengan kebutuhan dan keinginan terhadap suatu produk atau layanan. Menciptakan kepuasan pengguna perpustakaan, perhatian khusus diperlukan karena pada dasarnya, pengguna perpustakaan menilai kualitas layanan perpustakaan.

Ada beberapa metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan salah satu metode yang dapat digunakan yaitu LibQUAL+™. Menurut Rahayuningsih (2015) LibQUAL+™ adalah salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Menurut Kusuma (2014) terdapat tiga dimensi pengukuran kualitas layanan dalam metode LibQUAL+™ diantaranya, kinerja petugas dalam pelayanan (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), serta petunjuk perolehan informasi (*information access*).

Berdasarkan uraian diatas, dapat diasumsikan bahwa layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang masih terdapat ketidakpuasan dan belum sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Berdasarkan asumsi tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang Menggunakan Metode LibQUAL+™”

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut adalah penjabaran identifikasi masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimana kualitas layanan dan gap pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dilihat dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)?
2. Bagaimana kualitas layanan dan gap pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dilihat dari dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan)?
3. Bagaimana kualitas layanan dan gap pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dilihat dari dimensi *Information Access* (Kualitas dan Akses Informasi)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gap kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan).
2. Mengetahui gap kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dari dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan).
3. Mengetahui gap kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dari dimensi *Information Access* (Kualitas dan Akses Informasi).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, dapat meningkatkan pemahaman dan keilmuan khususnya tentang metode LibQUAL+™ dalam mengukur kualitas layanan pada perpustakaan.
2. Bagi Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang, dapat menjadi masukan dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan layanan pengguna serta menjadi sarana evaluasi.
3. Bagi akademis, menambah pengetahuan di bidang perpustakaan dan informasi serta menjadi bahan referensi bagi pihak lain dengan masalah yang terkait.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Penelitian terbatas pada layanan pengguna di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang.
2. Dimensi yang ditinjau pada penelitian ini terdiri dari *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), dan *Information Access* (Kualitas dan Akses Informasi).

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini mencakup lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua berisikan literatur terdahulu yang mencakup berbagai penelitian terkait, pengertian perpustakaan perguruan tinggi, kualitas layanan, layanan perpustakaan dan penjelasan mengenai LibQUAL+™.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisikan jenis penelitian, desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, populasi dan sampel, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, uji instrument, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab keempat berisikan gambaran umum tentang lokasi penelitian. Kemudian, dipaparkan hasil penelitian dalam bentuk tabel dan uraian. Selanjutnya, dilakukan pembahasan mengenai hasil penelitian dan disusun secara sistematis berdasarkan identifikasi masalah. Pembahasan tersebut mencakup hasil mengenai kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang berdasarkan metode LibQUAL+™.

BAB V PENUTUP

Bab kelima berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan berupa rangkuman dari hasil penelitian, sedangkan saran merupakan masukan yang diberikan kepada pihak-pihak terkait pada penelitian ini.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™. Penelitian pertama dilakukan oleh Dani Nurwicaksono dan Roro Isyawati Permata Ganggi (2019) dengan judul “Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada Mahasiswa Angkatan 2015”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada mahasiswa angkatan 2015 yang merupakan sampel pada penelitian ini. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dan diperoleh 87 responden. Hasil penelitian ini yaitu responden menilai baik untuk kualitas layanan sirkulasi dan puas untuk kepuasan pemustaka.

Penelitian kedua dilakukan oleh Cherly Pratiwi (2021) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok: Analisis LibQUAL+™”. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling incidental* dan diperoleh 50 responden. Hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pemustaka cukup puas dengan rata-rata *Adequacy Gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,08, dan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan sangat puas dengan rata-rata *Superiority Gap* (SG) bernilai positif yaitu 0,4.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Bayu Indra Saputro dan Puspitaningrum Timur Utami (2020) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Metode LibQUAL+™”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan metode LibQUAL+™. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel pada penelitian ini terdiri dari 50 responden yang merupakan pengunjung dari bulan April sampai

Desember tahun 2018. Hasil penelitian ini menunjukkan seluruh dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari *service affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information acces* memiliki nilai negatif pada semua pertanyaan kuesioner.

Penelitian keempat dilakukan oleh Sarwono, Isbandini, dan Dwi Rahayu (2018) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan *Electronic Theses and Dissertations (ETD)* Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di layanan *Electronic Theses and Dissertations (ETD)* Perpustakaan UGM berdasarkan dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *library as place* (sarana prasarana), dan *information control* (kualitas informasi dan akses informasi). Penelitian ini menggunakan survei kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Populasi penelitian ini adalah pemustaka layanan *Electronic Theses and Dissertations (ETD)* Perpustakaan UGM. Dengan menggunakan metode strata sampel (*stratified sampling*), 98 responden diambil sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan *Electronic Theses and Dissertations (ETD)* Perpustakaan UGM pada dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *information control* (kualitas informasi dan akses informasi), dan *library as place* (sarana dan prasarana perpustakaan) cukup puas.

Dari penelitian-penelitian diatas, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaannya adalah meneliti layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™. Sedangkan perbedaannya terletak pada judul, objek, subjek, metode penelitian, dan dimensi yang dikaji. Objek pada penelitian ini adalah layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang. Subjek pada penelitian ini adalah pengguna yang mengunjungi atau berkunjung ke Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada bulan September 2022 hingga Februari 2023. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Dimensi yang dikaji pada penelitian ini adalah *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Library as Place* (sarana perpustakaan), dan *Information Access* (kualitas dan akses informasi).

Perbandingan judul, objek, subjek, metode penelitian, dan dimensi yang dikaji dengan penelitian sebelumnya tercantum dalam tabel 2.1:

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Tinjauan Pustaka

No.	Nama	Judul	Subjek	Objek	Metode	Dimensi
1.	Dani Nurwicaksono dan Roro Isyawati Permata Ganggi (2019)	Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada Mahasiswa Angkatan 2015	Mahasiswa Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Angkatan 2015	Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Islam Nahdhatul Ulama Jepara	Kuantitatif Deskriptif	<i>Services of affect, library as place, personal control, and information acces</i>
2.	Cherly Pratiwi (2021)	Tingkat Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok: Analisis LibQUAL+™	Anggota Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok	Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok	Kuantitatif Deskriptif	<i>Affect of service, information control, and library as place</i>
3.	Bayu Indra Saputro dan Puspitaningrum Timur Utami (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Metode LibQUAL+™	Pengunjung Perpustakaan Balai Arkeologi Yogyakarta pada bulan April sampai Desember tahun 2018	Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta	Kuantitatif Survei	<i>Service affect, library as place, personal control, and information acces</i>
4.	Sarwono, Isbandini, dan Dwi Rahayu (2018)	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan <i>Electronic Theses and Dissertations (ETD)</i> Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™	Pemustaka layanan <i>Electronic Theses and Dissertations (ETD)</i> Perpustakaan UGM	Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan <i>Electronic Theses and Dissertations (ETD)</i> Perpustakaan UGM	Kuantitatif Survei	<i>Affect of service, information control, and library as place</i>

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi dianggap sebagai jantung perguruan tinggi karena berperan memberikan layanan berupa informasi ilmu pengetahuan kepada sivitas akademika. Menurut Hartono (2016) perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terletak di lembaga pendidikan tinggi, baik universitas, fakultas, institut, sekolah tinggi, maupun politeknik untuk menunjang proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Menurut Darwanto (2015) tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi, sesuai tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat dengan menyediakan bahan pustaka dan akses informasi bagi pengguna. Tujuan lainnya yaitu meningkatkan literasi informasi pengguna dan mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi serta melestarikan bahan pustaka. Tujuan lainnya menurut Rahayu (2014) adalah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi, menyediakan bahan rujukan pada semua tingkat akademis, menyediakan ruang belajar untuk pengguna, menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna untuk berbagai jenis pengguna, dan menyediakan jasa informasi secara aktif yang tidak terbatas pada lingkungan perguruan tinggi dan lembaga industri lokal.

Selain memiliki tujuan, perpustakaan perguruan tinggi juga memiliki beberapa fungsi. Menurut Darwanto (2015) perpustakaan perguruan tinggi memiliki tanggung jawab yang berbeda. Pertama, perpustakaan menjadi sumber belajar bagi sivitas akademika untuk membantu tercapainya tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran, dan materi pendukung. Kedua, perpustakaan sebagai tempat untuk mengakses sumber informasi dengan mudah. Ketiga, perpustakaan menyediakan bahan pustaka primer dan sekunder untuk penelitian dan kajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Keempat, perpustakaan menyediakan koleksi rekreatif untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat, dan daya inovasi pengguna. Kelima, perpustakaan membantu melakukan publikasi karya sivitas akademika. Keenam,

perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh sivitas akademika. Ketujuh, perpustakaan melakukan penelitian dan memberikan nilai pada sumber informasi yang dimilikinya untuk mempermudah pengguna memahami informasi yang disediakan.

Dengan demikian, berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah bagian integral perguruan tinggi yang bertujuan menunjang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan sebagai pusat sumber belajar dengan menyediakan berbagai informasi untuk dijadikan sebagai referensi rujukan serta bahan ajar yang berfungsi menunjang tercapainya tujuan perguruan tinggi.

2.2.2 Kualitas Layanan

Menurut Arianto (2018) kualitas layanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pendapat lain dari Kasmir (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan tindakan seseorang dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah penilaian seseorang terhadap layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkannya.

Menurut Rahayu, dkk (2014) hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara cepat dan akurat sesuai kebutuhan pengguna. Rodin (2015) menyatakan bahwa pihak perpustakaan perlu memperhatikan kebutuhan pengguna, dikarenakan keberhasilan layanan serta fasilitas di perpustakaan dapat dilihat dari frekuensi peminjaman maupun kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna perpustakaan akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas perpustakaan sama atau melebihi harapannya (Rahayuningsih, 2015). Kepuasan pengguna terhadap layanan mengartikan bahwa perpustakaan sebagai organisasi layanan berhasil memberikan layanan berkualitas baik (Mohindra & Kumar, 2015).

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis yang dilakukan pustakawan. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pengguna

dengan bahan pustaka yang dibutuhkan. Menurut Hartono (2016) untuk menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik, diperlukan unsur-unsur penunjang guna memperlancar kegiatan pelayanan. Unsur-unsur tersebut diantaranya:

1. Fasilitas

Kegiatan layanan harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik serta sarana dan prasarana yang memadai. Hal tersebut dimaksudkan agar tujuan dan fungsi perpustakaan terpenuhi. Prasarana seperti ruangan, harus disesuaikan dengan jumlah pemakainya sedangkan sarana seperti rak buku, kursi baca, meja baca, dan lain sebagainya diperlukan untuk menunjang pelayanan.

2. Koleksi

Koleksi merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Koleksi harus dirawat dan disusun secara tepat untuk memudahkan pengguna mendapatkannya. Koleksi harus selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan agar informasi yang disajikan tidak ketinggalan zaman dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna semaksimal mungkin.

3. Pustakawan

Pustakawan merupakan unsur penggerak dan penyelenggara kegiatan layanan. Pustakawan di bagian layanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, dan siap membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan.

4. Pengguna

Pengguna merupakan poin utama dan unsur pendukung dalam layanan perpustakaan. Beragamnya latar belakang setiap pengguna, pustakawan dituntut untuk mampu mengetahui setiap kebutuhan penggunanya.

Patil & Sawat (2017) menyatakan bahwa “*quality services mean those which satisfy users expectations and perceptions*”. Maksudnya adalah layanan perpustakaan yang berkualitas yaitu layanan yang melebihi ekspetasi dan persepsi pengguna. Menurut Fitzsimmos dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015) terdapat lima indikator kualitas pelayanan, diantaranya:

1. *Reliability*, berkaitan dengan pemberian layanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, berkaitan dengan penyediaan sumber daya yang memadai.
3. *Responsiveness*, berkaitan dengan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, berkaitan dengan etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy*, berkaitan dengan kepedulian petugas untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.2.3 Layanan Perpustakaan

Setiap perpustakaan pasti menawarkan layanan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, akan tetapi layanan tersebut disesuaikan berdasarkan jenis perpustakaannya. Secara umum, layanan perpustakaan terdiri dari dua jenis, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna.

1. Layanan Teknis

Layanan teknis merupakan layanan yang berkaitan dengan hal-hal teknis. Kegiatan pada layanan teknis yaitu pengadaan bahan pustaka, inventarisasi bahan pustaka, klasifikasi bahan pustaka, katalogisasi bahan pustaka, dan penyusunan buku-buku di rak (Susmiyati & Kadi, 2021).

2. Layanan Pengguna

Menurut Rahayu (2014) layanan pengguna adalah layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna atau disebut dengan layanan perpustakaan. Secara operasional tugas pustakawan pada layanan ini yaitu memberikan pelayanan kepada pengguna yang ingin memanfaatkan bahan pustaka. Terdapat banyak jenis layanan pengguna yang diselenggarakan perpustakaan, namun hal tersebut disesuaikan dengan jenis dan tujuan perpustakaan. Satu jenis perpustakaan belum tentu menyediakan layanan yang sama. Beberapa faktor yang memengaruhi yaitu sumber daya manusia, anggaran, dan kebutuhan pengguna. Berikut jenis-jenis layanan pengguna, diantaranya:

a. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca bertujuan untuk mengantisipasi pengguna yang tidak ingin meminjam koleksi, tetapi hanya untuk membaca saja di perpustakaan.

b. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang berkaitan dengan pencatatan pemakaian koleksi dan pemanfaatannya. Layanan ini mencakup proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, penentuan jangka waktu peminjaman, pendaftaran keanggotaan perpustakaan, penentuan denda, dan pembuatan statistik yang akan digunakan dalam pembuatan laporan perpustakaan.

c. Layanan Referensi

Layanan referensi bertujuan untuk membantu pengguna mencari informasi melalui berbagai sumber informasi yang memuat informasi teknis dan uraian singkat, seperti kamus, ensiklopedia, buku pegangan, direktori, almanak, dan buku tahunan.

d. Layanan Akses Internet

Layanan akses internet bertujuan untuk pengguna mencari informasi apa saja, baik bersifat ilmiah ataupun rekresasi melalui internet.

e. Layanan Koleksi Audiovisual

Layanan koleksi audiovisual adalah layanan yang menyediakan informasi dalam bentuk kaset, microfis, microfilm, kaset video, dan CD/DVD ROM.

f. Layanan Fotokopi

Layanan fotokopi bertujuan untuk pengguna yang tidak dapat atau tidak ingin meminjam koleksi dapat memfotokopinya. Adanya layanan ini pemanfaatan koleksi dapat lebih optimal karena bagi pengguna yang bukan anggota perpustakaan dan tidak dapat meminjam koleksi yang dibutuhkan, tetap dapat membawa hasil fotokopinya untuk dibawa pulang meski tidak semua halaman.

g. Layanan Penelusuran Literatur

Layanan penelusuran literatur bertujuan bagi pengguna yang mencari informasi mengenai subjek tertentu dapat meminta bantuan pustakawan untuk mencarinya dari berbagai sumber baik yang ada di perpustakaan ataupun di luar perpustakaan.

h. Layanan Pendidikan Pengguna dan Pelatihan Literasi Informasi

Layanan pendidikan pengguna bertujuan untuk membimbing pengguna baru dalam menggunakan seluruh fasilitas, sumber informasi, peraturan, dan tata tertib yang ada di perpustakaan. Sedangkan layanan pelatihan literasi informasi adalah

layanan yang memberikan pelatihan agar pengguna memiliki kemampuan dalam menemukan informasi, mengorganisir informasi, memahami jenis sumber informasi dan cara menelusurnya, serta mampu mengevaluasi dan menggunakan secara efektif.

i. Layanan Informasi Kilat (*Current Awareness Services*)

Layanan informasi kilat bertujuan agar pengguna dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan bidangnya melalui pengiriman daftar isi jurnal terbaru. Biasanya diterapkan pada perpustakaan khusus.

j. Layanan Penyebaran Informasi Terseleksi (*Selected Dissemination of Information*)

Layanan penyebaran informasi terseleksi bertujuan agar pengguna dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan bidangnya dengan cara menyebarkan informasi terseleksi dari berbagai sumber informasi yang berkaitan dengan bidang yang diminati.

k. Layanan Pembuatan Paket Informasi

Layanan pembuatan paket informasi bertujuan bagi pengguna yang sedang membutuhkan informasi secara lengkap mengenai suatu subjek. Biasanya informasi yang dikumpulkan berupa artikel majalah atau daftar buku mengenai subjek yang dicari.

l. Layanan Peminjaman Antarperpustakaan (*Interlibrary Loan Services*)

Layanan peminjaman antarperpustakaan diadakan berdasarkan kesepakatan kerjasama antarperpustakaan untuk dapat meminjamkan koleksi kepada pengguna yang terdaftar sebagai salah satu anggota perpustakaan dari perpustakaan tersebut.

m. Layanan Penerjemahan

Layanan penerjemahan bertujuan bagi pengguna yang membutuhkan jasa penerjemah bahasa asing.

n. Layanan Kelompok Pembaca Khusus (Anak, Remaja, dan Penderita Cacat)

Layanan kelompok pembaca khusus biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan umum yang memiliki berbagai kelompok pembaca. Contohnya kelompok pembaca anak-anak, perpustakaan dapat menyediakan layanan *story*

telling atau pembacaan buku cerita. Perpustakaan juga dapat menyediakan layanan bagi para penderita tuna netra, contohnya menyediakan koleksi khusus braille.

o. Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling bertujuan untuk menjangkau pembaca yang letak tempat tinggalnya jauh dari perpustakaan. Di Indonesia layanan ini diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional dan beberapa perpustakaan umum guna mendukung pemerintah dalam memberantas buta huruf sehingga masyarakat Indonesia dapat bebas buta huruf.

2.2.4 LibQUAL+™

LibQUAL+™ pertama kali diperkenalkan pada tahun 1999 oleh Colleen Cook (*Executive Associate Dean: Wright Profesor Ilmu Perpustakaan*) dan Fred Heath (*Dean of Libraries: pemilik Sterling Evans Chair*) dari Texas A&M University (TAMU). Pada tahun 1995, 1997, dan 1999, Cook dan Heath mengumpulkan sampel persepsi kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Texas A&M University (TAMU) menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1980. Namun, SERVQUAL lebih cocok digunakan pada sektor bisnis (swasta) sehingga model SERVQUAL dianggap tidak relevan jika diterapkan di perpustakaan. ARL (*Association of Research Libraries*) bekerja sama dengan Texas A&M University (TAMU) mengembangkan dimensi SERVQUAL agar lebih relevan untuk perpustakaan.

Menurut Rahayuningsih (2015) LibQUAL+™ adalah suatu alat atau metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dengan menggunakan LibQUAL+™, perpustakaan dapat mengatasi berbagai masalah, membedakan antara yang tepat dan tidak tepat, serta dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Berdasarkan situs <https://www.libqual.org> tujuan LibQUAL+™ adalah:

1. Mendorong budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu pustakawan lebih memahami persepsi pengguna mengenai kualitas layanan perpustakaan.

3. Mengumpulkan dan menginterpretasikan umpan balik pengguna untuk menafsirkan berbagai masukan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan evaluasi penilaian perpustakaan dengan menggunakan data dari institut lain sebagai acuan.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
6. Meningkatkan kemampuan analisis staf perpustakaan.

Dimensi LibQUAL+™ mengalami perubahan setiap tahunnya, baik nama istilah atau nama dimensi yang berasal dari penggabungan dimensi yang sudah ada. Sejak tahun 2003, dimensi metode LibQUAL+™ memiliki 3 dimensi, diantaranya:

1. *Affect of Service*, yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pengguna. Dimensi *affect of service* memiliki empat indikator, yaitu:
 - a. Empati atau kepedulian (*empathy*), berkaitan dengan kepedulian pustakawan.
 - b. Ketanggapan (*responsiveness*), berkaitan dengan ketanggapan dan kecepatan pustakawan memberikan pelayanan kepada pengguna serta membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan.
 - c. Jaminan atau kepastian (*assurance*), berkaitan dengan kemampuan pustakawan memberikan kepastian, keramahan, dan kesopanan kepada pengguna.
 - d. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan memberikan janji dan harapan saat melayani dan menepatinya secara ketetapan waktu yang telah ditetapkan.
2. *Library as Place*, yaitu fasilitas ruangan pada perpustakaan. Dimensi *library as place* memiliki empat indikator, yaitu:
 - a. Kemudahan akses (*ease of navigation*), berkaitan dengan kemudahan pengguna mengakses informasi melalui katalog *online* atau mencari langsung pada rak koleksi.
 - b. Kenyamanan individu pengguna (*convenience*), berkaitan dengan kenyamanan pengguna mengakses informasi yang dibutuhkan.

- c. Peralatan yang modern (*modern equipment*), berkaitan dengan ketersediaan komputer untuk menelusur informasi serta kecepatan koneksi internet dalam mengakses informasi.
 - d. Kepercayaan diri (*self reliance*), berkaitan dengan kepercayaan diri pengguna dalam mengakses informasi menggunakan OPAC atau mencari langsung pada rak koleksi.
3. *Information Access*, yaitu akses informasi pada perpustakaan. Dimensi *information access* memiliki dua indikator, yaitu:
- a. Isi atau ruang lingkup (*scope*), berkaitan dengan ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan, keakuratan koleksi yang dimiliki, serta cakupan isi koleksi.
 - b. Kecepatan waktu akses (*timeliness*), berkaitan dengan kecepatan akses informasi yang dibutuhkan pengguna dalam mencari informasi, kesesuaian informasi koleksi pada katalog *online* dengan koleksi yang ada di rak koleksi, dan keteraturan koleksi di rak.

BAB III

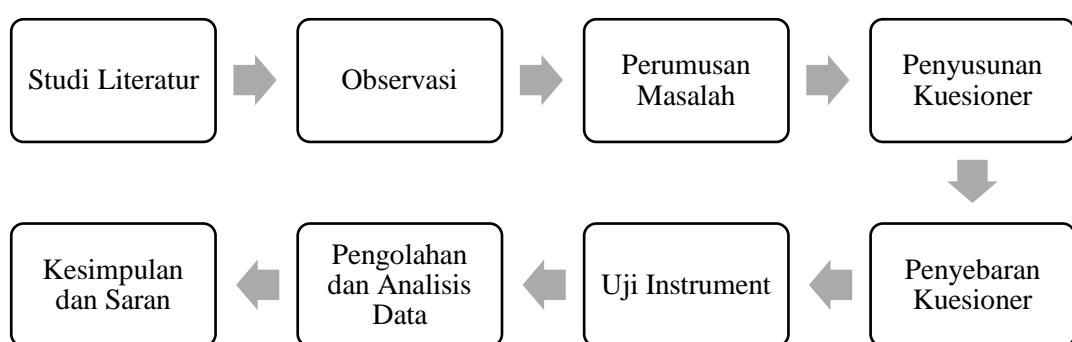
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Abdullah (2018) penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan, menjelaskan, berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang didapat, dipotret, diwawancara, diobservasi melalui bahan-bahan dokumen yang diteliti. Pada penelitian kuantitatif deskriptif penggunaan hipotesis tidak terlalu penting karena tidak bertujuan menguji hipotesis tetapi hanya mendeskripsikan atau mengidentifikasi data (Abdullah, 2015). Oleh karena itu, dalam penelitian ini data dalam bentuk angka terlebih dahulu dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan informasi yang relevan.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini memiliki delapan tahapan yang terdiri dari studi literatur, observasi, perumusan masalah, penyusunan kuesioner, penyebaran kuesioner, uji instrument, pengolahan dan analisis data, serta kesimpulan dan saran. Informasi lebih lanjut terkait tahapan penelitian ini ditunjukkan pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Berikut adalah penjelasan dari setiap tahapan penelitian:

1. Studi literatur

Pada tahap ini peneliti melakukan kajian literatur terkait dengan konsep yang akan digunakan dalam penelitian.

2. Observasi

Pada tahap ini peneliti mengamati situasi di lapangan melalui observasi langsung dan melakukan wawancara untuk mengidentifikasi masalah yang ada di lokasi penelitian

3. Perumusan masalah

Pada tahap ini peneliti merumuskan masalah dan menentukan variabel yang akan digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

4. Penyusunan kuesioner

Pada tahap ini peneliti menentukan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.

5. Penyebaran kuesioner

Pada tahap ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada subjek penelitian.

6. Uji instrument

Pada tahap ini dilakukan uji instrument yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan menjelaskan seberapa baik data yang dikumpulkan dari instrument penelitian (Suliyati & Putra, 2019). Alat ukur yang valid menunjukkan bahwa alat tersebut mampu menghasilkan data yang valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Pearson Product Moment* dan diolah menggunakan SPSS. Dari hasil dari uji validitas akan diperoleh nilai r -hitung setiap butir instrument penelitian. Jika nilai r -hitung $>$ r -tabel maka instrument dikatakan valid namun jika nilai r -hitung $<$ r -tabel maka instrument dikatakan tidak valid.

Setelah uji validitas, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas. Menurut Sugiyono (2022) uji reliabilitas bertujuan mengukur tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian, dan konsistensi dari indikator pada kuesioner. Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metode analisis *Alpha Cronbach* dan diolah menggunakan SPSS. Pada metode *Alpha Cronbach*, kuesioner dianggap reliabel

jika nilai *alpha cronbach* $> 0,60$, dan dianggap tidak reliabel apabila nilai *alpha cronbach* $< 0,60$.

7. Pengolahan dan analisis data

Pada tahap ini data yang telah terkumpul akan diolah dengan tiga tahap yaitu *editing*, pengkodean, dan tabulasi. Setelah data dioalah, data akan dianalisis. Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu analisis deskriptif dan analisis LibQUAL+™.

8. Kesimpulan dan saran

Pada tahap ini peneliti menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini berada di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang yang terletak di Jalan Sigura-Gura No 2, Sumbersari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Penelitian ini dimulai pada bulan Mei 2023 dan berlangsung hingga bulan Mei 2024.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Putra & Suliyati (2019) subjek penelitian adalah individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi dalam pengumpulan data penelitian. Menurut Sugiyono (2022) objek penelitian merujuk pada objek atau kegiatan yang dijadikan fokus penelitian dan kemudian dievaluasi untuk ditarik kesimpulan.

Pada penelitian ini, subjek penelitiannya adalah pengguna yang mengunjungi atau berkunjung ke Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada bulan September 2022 hingga Februari 2023. Sedangkan objek penelitiannya adalah layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang.

3.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dua jenis yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Dalam penelitian ini, sumber data primer terdiri dari respon yang diberikan oleh

responden melalui kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti tetapi telah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder meliputi literatur bacaan mengenai perpustakaan, layanan perpustakaan, dan LibQUAL+™.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu untuk diperlajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Populasi penelitian ini terdiri dari pengguna yang mengunjungi atau berkunjung ke Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada bulan September 2022 hingga Februari 2023. Berdasarkan wawancara dengan petugas perpustakaan pada tanggal 17 Mei 2023, jumlah data pengunjung pada bulan September 2022 hingga Februari 2023 berjumlah 3.004 pemustaka. Dengan demikian, jumlah tersebut dijadikan sebagai populasi pada penelitian ini.

3.6.2 Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Riduwan, 2015). Adanya sampel bertujuan mempermudah dan mempercepat jalannya penelitian. Teknik sampling yang diterapkan pada penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2022), teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Berdasarkan rumus teknik pengambilan sampel dari Taro Yamano yang dikutip oleh (Prastiya, 2016), penentuan sampel dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{3.004}{3.004(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3.004}{3.004 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{3.004}{31,04}$$

$$n = 96,778 \text{ (dibulatkan menjadi 97)}$$

Keterangan: n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

d = Nilai presisi (ditentukan dalam contoh 90% atau 0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, didapatkan bahwa jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 97 orang.

3.7 Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2022). Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner metode LibQUAL+™ yang dikembangkan oleh ARL (*Association of Research Libraries*) dan menggunakan skala likert dari satu (sangat tidak puas) hingga sembilan (sangat puas). Rincian lengkap mengenai skala penilaian dapat dilihat pada tabel 3.1.

Kuesioner ini memiliki tiga kategori tingkat kepuasan yaitu kategori persepsi (P), merupakan kategori tingkat layanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna. Kategori harapan minimum (HM), merupakan kategori tingkat layanan yang dapat diterima oleh pengguna atau yang masih dapat ditolerir meskipun tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapannya. Dan kategori harapan ideal (HI), merupakan kategori tingkat layanan yang diinginkan atau layanan yang melebihi ekspektasi pengguna. Setiap kategori terdiri dari 22 pernyataan. Instrument penelitian tercantum pada lampiran 2.

Tabel 3.1 Rincian Skala Penelitian

(Sumber: Syarifuddin, 2017)

Skala Penilaian	Keterangan
1	Sangat tidak puas sekali
2	Sangat tidak puas
3	Tidak puas
4	Agak tidak puas
5	Netral
6	Agak puas

7	Puas
8	Sangat puas
9	Sangat puas sekali

Berikut ini adalah pernyataan instrument penelitian sebagaimana tercantum pada tabel 3.2:

Tabel 3.2 Pernyataan Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	No. Item
<i>Affect of Service</i>	Empati atau Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan	1
		Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	2
		Petugas bersikap adil kepada semua pengunjung	3
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya	4
		Petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan	5
		Petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan	6
	Jaminan atau Kepastian (<i>Assurance</i>)	Petugas menghargai masukan dan umpan balik dari saya	7
		Petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani	8
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Saya merasa nyaman meminta bantuan kepada petugas	9
		Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan	10
<i>Library as Place</i>	Kemudahan Akses (<i>Ease of Navigation</i>)	Saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi	11
		Saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi	12

Variabel	Indikator	Pernyataan	No. Item
Information Access	Kenyamanan Individu (Conveience)	Perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik	13
		Perpustakaan memberikan infomasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan	14
	Peralatan yang Modern (Modern Equipment)	Ketersediaan jumlah komputer untuk menelusur informasi koleksi	15
		Kecepatan koneksi internet untuk menelusur informasi	16
	Kepercayaan Diri (Self Reliace)	Saya mampu mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan melalui OPAC	17
		Saya mampu mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan pada rak koleksi	18
Information Access	Ruang Lingkup (Scope)	Koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya	19
		Ketersediaan koleksi perpustakaan mencakup berbagai jenis materi terbaru	20
	Kecepatan Waktu akses (Timeliness)	Sumber daya elektronik perpustakaan mudah diakses	21
		Kesesuaian data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak	22

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah dalam penelitian untuk mendapatkan data yang akurat (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan, diantaranya:

1. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2022). Peneliti mengumpulkan informasi mengenai

perpustakaan, layanan perpustakaan, dan metode LibQUAL+™. Bahan pustaka yang digunakan meliputi buku, jurnal, dan artikel.

2. Kuesioner atau angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2022). Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari tiga kategori tingkat kepuasan yaitu kategori persepsi (P), harapan minimum (HM), dan harapan ideal (HI). Kuesioner dapat dilihat pada lampiran 2.

3.9 Uji Instrumen

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan tahapan yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana sebuah instrument atau alat ukur secara akurat mengukur variabel yang diteliti. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa instrument yang valid berarti instrument tersebut itu valid. Artinya, instrument yang digunakan dapat digunakan untuk mendapatkan data apa yang seharusnya didapatkan.

Padapenelitian ini, validitas item kuesioner diuji menggunakan metode analisis *Pearson Product Moment* dan diolah menggunakan SPSS. Hasil dari uji validitas akan diperoleh nilai r -hitung pada setiap butir instrument penelitian. Jika nilai r -hitung $>$ r -tabel maka instrument dikatakan valid namun jika nilai r -hitung $<$ r -tabel maka instrument dikatakan tidak valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2022) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika tanggapan responden stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan teknik analisis *Alpha Cronbach* dan diolah menggunakan SPSS. Teknik tersebut memiliki ketentuan yaitu membandingkan nilai koefisien alpha dengan 0,60. Maka, suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach* $>$ 0,60. Jika nilai *alpha cronbach* $<$ 0,60, instrument dikatakan tidak reliabel.

3.10 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data bertujuan untuk menyederhanakan data yang terkumpul sehingga dapat ditampilkan dalam susunan yang baik dan rapi untuk kemudian dianalisis. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari:

1. Pemeriksaan data (*editing*)

Editing yaitu kegiatan memeriksa dan meneliti kembali data yang diperoleh dari hasil kuesioner untuk mengetahui apakah data yang ada sudah cukup atau perlu ada pembetulan.

2. Pengkodean

Pengkodean yaitu kegiatan memberikan kode atau simbol serta nilai terhadap tanggapan responden.

3. Tabulasi

Tabulasi yaitu kegiatan melakukan pengolahan data ke dalam bentuk tabel dengan menghitung frekuensi dari masing-masing kategori, baik secara manual maupun dengan bantuan komputer.

3.11 Analisis Data

3.11.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2022) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Pada penelitian ini data yang telah diperoleh akan ditabulasikan dengan menyusun data ke dalam tabel kemudian dihitung persentasenya. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai persentase, yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \quad (3.2)$$

Keterangan: P = Angka Persentase

F = Frekuensi yang dicari persentase

N = Jumlah Frekuensi atau jumlah responden

3.11.2 Analisis Metode LibQUAL+™

LibQUAL+™ adalah metode survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) persepsi dan

harapan pengguna. Pada metode ini, nilai kesenjangan (*gap*) mencakup *Adequancy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Menurut Gatten dalam Rahayuningsih (2015), *adequancy gap* (AG) adalah selisih antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan minimum yang mengindikasi bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pengguna. Sedangkan *superiority gap* (SG) adalah selisih antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan ideal yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pengguna. Artinya *adequancy gap* (AG) mengacu pada cara perpustakaan memenuhi kebutuhan minimum pengguna sedangkan *superiority gap* (SG) mengacu pada upaya perpustakaan memberikan layanan yang melebihi harapan atau standar minimum pengguna.

Nilai kesenjangan (*gap*) diperoleh apabila nilai pada setiap kategori tingkat kepuasan diketahui. Kategori tingkat kepuasan tersebut terdiri dari kategori persepsi (P), kategori harapan minimum (HM), dan kategori harapan ideal (HI). Kategori persepsi (P), merupakan kategori layanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna. Kategori harapan minimum (HM), merupakan kategori layanan yang dapat diterima pengguna atau yang dapat ditolerir meskipun tidak sesuai dengan ekspetasi atau harapannya. Dan kategori harapan ideal (HI), merupakan kategori layanan yang diinginkan atau layanan yang mampu melebihi ekspetasi pengguna.

Prosedur analisis data pada metode LibQUAL+™ terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1. Menghitung total nilai kategori persepsi (*perceived*), kategori harapan minimum (*minimum*), dan kategori harapan ideal (*desired*) pada setiap pernyataan.
2. Menghitung nilai rata-rata (*mean*) kategori persepsi (*perceived*), kategori harapan minimum (*minimum*), dan kategori harapan ideal (*desired*).
3. Membandingkan nilai rata-rata kategori persepsi (*perceived*), kategori harapan minimum (*minimum*), dan kategori harapan ideal (*desired*), untuk memperoleh nilai kesenjangan (*gap*).

Setelah nilai rata-rata setiap kategori diketahui. Tahap selanjutnya yaitu mencari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Menurut Rahayuningsih (2015) rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai kesenjangan (*gap*), yaitu:

$$1. \text{ AG (Adequacy Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

AG (*Adequacy Gap*) merupakan nilai yang diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan minimum (*Minimum*). AG bernilai positif maka pengguna “cukup puas” dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Namun, apabila AG bernilai negatif maka pengguna “belum atau tidak puas” terhadap layanan yang diberikan.

$$2. \text{ SG (Superiority Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)}$$

SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai yang diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan ideal (*desired*). SG bernilai positif maka pengguna “sangat puas” dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Namun, apabila SG bernilai negatif maka kualitas layanan dinilai “baik”. Hal ini menunjukkan kualitas layanan perpustakaan berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*), dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.

3. *Zone of Tolerance*

Suatu wilayah antara tingkat minimum (*Minimum*) yang bisa diterima dan tingkat ideal (*desired*). Jadi, persepsi pengguna dikatakan ideal apabila berada dalam wilayah “*zone of tolerance*”. *Zone of tolerance* dapat meningkat maupun menurun, tergantung atribut layanan yang bisa dikendalikan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian



Gambar 4.1 Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta Malang yang berfokus pada bidang teknologi. Perguruan tinggi swasta ini didirikan pada tahun 1969 dan dikembangkan menjadi Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada tahun 1981. ITN Malang memiliki dua kampus, kampus 1 beralamat di Jalan Bendungan Sigura-Gura No. 2 Malang dan kampus 2 beralamat di Jalan Raya Karanglo Km 2.

Visi Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang adalah “Sebagai lembaga pendidikan yang unggul dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi terapan dan seni, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berbudi luhur, berjiwa kewirausahaan, profesional, dan berwawasan global. Adapun misi Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang, yaitu:

1. Menyelenggarakan pendidikan akademik dan vokasi yang profesional dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi terapan, dan seni yang unggul.
2. Menyelenggarakan dan mengembangkan penelitian yang inovatif, kreatif, produktif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat dalam rangka pembangunan bangsa.
3. Menyelenggarakan penyebaran informasi serta pelayanan teknologi, seni, dan ilmu pengetahuan.

4. Mengembangkan sikap kewirausahaan dan kemandirian di bidang kerekayasaan serta penerapan teknologi sesuai tuntutan pasar kerja nasional dan global.
5. Mengembangkan serta menjaga nilai etika akademis dan citra Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang.

Selain visi dan misi, hadirnya Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Menghasilkan sumber daya manusia dan lulusan yang profesional dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi terapan, dan seni yang unggul.
2. Menghasilkan sumber daya manusia dan lulusan kompeten di bidang teknologi yang inovatif, kreatif, produktif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat dalam rangka pembangunan bangsa.
3. Menghasilkan sumber daya manusia dan lulusan yang memiliki kepedulian kepada masyarakat dan kemampuan kerjasama terkait hilirisasi, penyebaran informasi serta pelayanan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
4. Menghasilkan sumber daya manusia dan lulusan yang berjiwa wirausaha dan mandiri di bidang kerekayasaan serta penerapan teknologi.
5. Menghasilkan sumber daya manusia dan lulusan yang berbudi luhur serta mampu menjaga nilai etika akademik dan citra ITN Malang.

Fasilitas yang disediakan oleh Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pun sangat beragam, seperti gedung pertemuan (aula), 4 ruang amphi theater, 2 lapangan basket, 1 lapangan sepak bola, 1 lapangan futsal, 80 ruang kelas, 64 laboratorium dan studio, masjid, gereja, pura, wisata teknologi PLTS 0.5 MWp, asrama mahasiswa, hingga perpustakaan pusat dan perpustakaan jurusan. Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang memiliki dua lokasi. Lokasi pertama yang merupakan perpustakaan pusat terletak di kampus 1 yang beralamat di Jl. Bendungan Sigura-Gura No. 2 Malang. Sedangkan lokasi kedua terletak di kampus 2 yang beralamat di Jl. Raya Karanglo Km. 2 Malang.



Gambar 4.2 Layanan Sirkulasi Perpustakaan Institut Teknologi Nasional Malang
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Perpustakaan pusat didirikan pada tahun 1982 dengan gedung seluas 1480 m² yang terdiri dari tiga lantai. Pada lantai pertama terdapat layanan loker, layanan digital atau layanan akses, layanan koleksi serial jurnal atau koleksi terbitan berseri, dan layanan museum yang menyediakan informasi rekaman sejarah dalam berbagai bentuk seperti mesin pemotong, mesin ketik, dan beberapa type monitor komputer pada zaman dahulu. Selain itu, pada lantai pertama terdapat layanan silang layan dan ruang rapat yang dapat digunakan untuk pertemuan kecil seperti rapat dan diskusi. Pada lantai kedua terdapat layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan OPAC atau layanan penelusuran sumber informasi, layanan audio visual, serta layanan photocopy dan print. Pada lantai ketiga terdapat layanan ruang pertemuan atau layanan ruang diskusi dan layanan penerbitan buku ITN Press.

Perpustakaan pusat melayani pengguna sivitas akademika untuk Fakultas Teknologi Sipil dan Perencanaan atau FTSP dengan program studi teknik sipil, arsitektur, teknik geodisi, perencanaan wilayah dan kota, dan teknik lingkungan. Koleksi yang ditawarkan oleh Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang yaitu jurnal elektronik dan cetak, majalah, surat kabar, kamus, direktori, ensiklopedia, indeks, almanak, peta, bibliografi, dan katalog. Saat ini koleksi umum yang dimiliki Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang sejumlah 52.448, koleksi digital sejumlah 818, koleksi serial sejumlah 3.569, koleksi tugas akhir sejumlah 2.690, koleksi skripsi sejumlah 19.238, koleksi tesis sejumlah 176, koleksi penelitian dosen sejumlah 1.662, dan koleksi prosiding

sejumlah 105. Koleksi-koleksi tersebut dikelola menggunakan panduan standar pengolahan internasional DDC (*Dewey Decimal Classification*) dan daftar penentuan tajuk subjek dari LC (*Library of Congress*). Sistem perpustakaan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang telah diautomasi menggunakan SLiMS (*Senayan Library Management System*) dan tersedia penelusuran melalui OPAC (*Online Public Access Catalogue*).

Visi Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang adalah “Sebagai *study centre* dan pusat informasi bidang teknik berbasis teknologi informasi kepada pengguna sivitas akademika dan masyarakat sekitarnya”. Sedangkan misi Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang, yaitu:

1. Menyediakan sumber informasi dalam bidang teknik sebagai pendukung proses belajar mengajar dan penelitian.
2. Menerapkan repositori sebagai sumber informasi lokal secara *open access*.
3. Menyelenggarakan pelayanan sesuai perkembangan IPTEK.
4. Mengembangkan sistem otomasi perpustakaan.
5. Menciptakan suasana akademis dengan peningkatan pelayanan.
6. Layanan yang terintegrasi dengan ruang baca di program studi.

Hadirnya Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang memiliki beberapa tujuan, diantaranya:

1. Memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi yaitu mahasiswa, dosen, staf administrasi, dan masyarakat luar yang mencari informasi.
2. Menyediakan ruang baca dan belajar serta sarana pendukung lainnya untuk pengguna perpustakaan.
3. Melaksanakan proses peminjaman bahan pustaka.
4. Sebagai pusat informasi bagi seluruh pengguna Perpustakaan Institut Teknologi Nasional Malang.

4.1.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin, semester, dan jurusan. Penjelasan mengenai karakteristik responden diuraikan sebagai berikut:

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin tercantum pada tabel 4.1:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden
(Sumber: Data primer, 2023)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	49	51%
Perempuan	48	49%
Jumlah	97	100%

Berdasarkan tabel 4.1, jumlah responden laki-laki sebanyak 49 dengan persentase 51%, sementara jumlah responden perempuan sebanyak 48 dengan persentase 49%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan mayoritas responden adalah laki-laki dengan jumlah sebanyak 49 responden.

b. Karakteristik Berdasarkan Semester

Responden berdasarkan semester dikelompokkan menjadi tujuh kelompok, yaitu semester 1, 3, 5, 7, 9, 11, dan 13. Pengelompokan ini berdasarkan tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar. Perbandingan jumlah responden berdasarkan semester tercantum pada tabel 4.2:

Tabel 4.2 Semester Responden
(Sumber: Data primer, 2023)

Semester	Frekuensi	Persentase (%)
1	1	1%
3	7	7%
5	21	22%
7	56	58%
9	9	9%
11	2	2%
13	1	1%
Jumlah	97	100%

Berdasarkan tabel 4.2, jumlah responden semester 1 sebanyak 1 dengan persentase 1%, responden semester 3 sebanyak 7 dengan persentase 7%, responden semester 5 sebanyak 21 dengan persentase 22%, responden semester 7 sebanyak 56 dengan persentase 58%, responden semester 9 sebanyak 9 responden dengan persentase 9%, responden semester 11 sebanyak 2 dengan persentase 2%, dan responden semester 13 sebanyak 1 dengan persentase 1%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan mayoritas responden adalah responden semester 7 dengan persentase sebesar 58%.

c. Karakteristik Berdasarkan Jurusan

Responden berdasarkan jurusan dikelompokkan menjadi enam kelompok yang terdiri dari jurusan arsitektur, teknik geodisi, teknik industri, teknik sipil, teknik lingkungan, serta perancanaan wilayah dan kota. Pengelompokan ini berdasarkan tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar. Perbandingan jumlah responden berdasarkan jurusan tercantum pada tabel 4.3:

Tabel 4.3 Jurusan Responden
(Sumber: Data primer, 2023)

Jurusan	Frekuensi	Persentase (%)
Arsitektur	16	16%
Teknik Geodisi	10	10%
Teknik Industri	16	16%
Teknik Lingkungan	24	25%
Teknik Sipil	17	18%
Perancanaan Wilayah dan Kota	14	14%
Jumlah	97	100%

Berdasarkan tabel 4.3, jumlah responden yang berasal dari jurusan arsitektur sebanyak 16 dengan persentase 16%, responden jurusan teknik geodisi sebanyak 10 dengan persentase 10%, responden jurusan teknik industri sebanyak 16 dengan persentase 16%, responden jurusan teknik lingkungan sebanyak 24 dengan persentase 25%, responden jurusan teknik sipil sebanyak 17 dengan persentase 18%, dan responden jurusan perancanaan wilayah dan kota sebanyak 14 dengan persentase 14%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan mayoritas responden adalah responden dari jurusan teknik lingkungan dengan persentase sebesar 25%.

4.1.3 Hasil Uji Instrumen

4.1.3.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini, instrument penelitian terdapat tiga bagian yang terbagi dalam tiga kategori tingkat kepuasan, yaitu kategori harapan ideal, kategori persepsi, dan kategori harapan minimum. Uji validitas dilakukan pada ketiga kategori tingkat kepuasan tersebut. Setiap kategori terdiri dari tiga variabel, yaitu *affect of service*, *library as place*, dan *information access* dengan total setiap kategori sebanyak 22 pernyataan. Proses uji validitas dilakukan dengan bantuan perangkat lunak analisis data SPSS. Tingkat signifikansi yang diterapkan adalah 5%. Penentuan taraf signifikansi dalam pengambilan sampel menggunakan rumus berikut:

$$Df = N-2 \quad (4.3)$$

Keterangan:

Df = *degree of freedom*

N = Jumlah data

Maka, nilai *degree of freedom* yang diperoleh, yaitu:

$$Df = 97 - 2$$

$$Df = 95$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai *degree of freedom* yaitu 95. Tabel nilai tingkat signifikansi r-tabel tercantum pada lampiran 3. Berdasarkan lampiran 3 diketahui taraf 95 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,202. Dengan demikian, data dikatakan valid apabila nilai r-hitung $> 0,202$. Hasil uji validitas setiap kategori tercantum pada tabel 4.4:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	r-hitung			r-tabel	Keterangan
		H	I	M		
<i>Affect of Service</i>	1	0,775	0,818	0,841	0,202	Valid
	2	0,817	0,600	0,586	0,202	Valid
	3	0,570	0,502	0,734	0,202	Valid
	4	0,799	0,797	0,796	0,202	Valid
	5	0,779	0,788	0,807	0,202	Valid
	6	0,883	0,875	0,828	0,202	Valid
	7	0,848	0,823	0,767	0,202	Valid

Variabel	No. Item	r-hitung			r-tabel	Keterangan
		HI	P	HM		
<i>Library as Place</i>	8	0,782	0,829	0,763	0,202	Valid
	9	0,818	0,828	0,830	0,202	Valid
	10	0,867	0,874	0,839	0,202	Valid
	1	0,812	0,811	0,764	0,202	Valid
<i>Information Access</i>	2	0,826	0,865	0,891	0,202	Valid
	3	0,912	0,912	0,854	0,202	Valid
	4	0,850	0,845	0,801	0,202	Valid
	5	0,803	0,856	0,858	0,202	Valid
	6	0,762	0,879	0,686	0,202	Valid
	7	0,778	0,890	0,836	0,202	Valid
	8	0,724	0,850	0,811	0,202	Valid
	1	0,762	0,779	0,817	0,202	Valid
	2	0,782	0,793	0,874	0,202	Valid
	3	0,833	0,576	0,868	0,202	Valid
	4	0,792	0,758	0,885	0,202	Valid

Berdasarkan tabel 4.4, seluruh pernyataan instrument setiap kategori dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian, instrument pada penelitian ini dianggap memenuhi kriteria dan bisa digunakan.

4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Variabel pada penelitian ini terdiri dari tiga, yaitu *affect of service*, *library as place*, dan *information access*. Uji reliabilitas dilakukan pada ketiga variabel tersebut. Proses uji reliabilitas dilakukan menggunakan teknik analisis *Alpha Cronbach* dan diolah diolah dengan bantuan perangkat lunak analisis data SPSS. Teknik tersebut memiliki ketentuan yaitu membandingkan nilai koefisien alpha dengan 0,60. Maka, suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach* $> 0,60$. Jika nilai *alpha cronbach* $< 0,60$, instrument dikatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas tercantum pada tabel 4.5:

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	r-tabel	Keterangan
<i>Affect of Service</i>	0,977	0,60	Reliabel
<i>Library as Place</i>	0,980	0,60	Reliabel
<i>Information Access</i>	0,958	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.5, seluruh variabel dinyatakan reliabel karena nilai *alpha cronbach* lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian, instrument dalam penelitian ini dapat dipercaya sebagai alat penelitian untuk mendapatkan informasi di lapangan.

4.2 Pembahasan

Pembahasan pada penelitian ini akan menjabarkan kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang berdasarkan dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Library as Place* (sarana perpustakaan), dan *Information Access* (kualitas dan akses informasi). Pada setiap dimensi terdapat tiga kategori tingkat kepuasan, yaitu kategori persepsi (*perceived*), kategori harapan minimum (*minimum*), dan kategori harapan ideal (*desired*). Kategori harapan ideal (HI) merupakan kategori tingkat layanan yang diinginkan atau layanan yang melebihi ekspetasi pengguna. Kategori persepsi (P) merupakan kategori tingkat layanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna. Kategori harapan minimum (HM) merupakan kategori tingkat layanan yang dapat diterima oleh pengguna atau yang masih dapat ditolerir meskipun tidak sesuai dengan ekspetasi atau harapannya.

Nilai pada setiap kategori diperoleh berdasarkan tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar dan diolah dengan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Average* untuk mendapatkan nilai rata-ratanya. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang tercantum pada lampiran 6. Setelah nilai rata-rata setiap kategori diketahui, selanjutnya mencari nilai kesenjangan (*gap*) yang tercipta antara layanan yang diharapkan dengan kinerja yang diterima oleh pengguna.

Pada metode LibQUAL+™ nilai kesenjangan (*Gap*) terdiri dari *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Menurut Gatten dalam Rahayuningsih (2015) *adequacy gap* (AG) merupakan selisih antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan minimum yang mengindikasi bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pengguna. Sedangkan *superiority gap* (SG) merupakan selisih

antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan ideal yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pengguna. Artinya *adequancy gap* (AG) mengacu pada cara perpustakaan memenuhi kebutuhan minimum pengguna sedangkan *superiority gap* (SG) mengacu pada upaya perpustakaan memberikan layanan yang melebihi harapan atau standar minimum pengguna. Maka, untuk mengetahui puas atau tidaknya pengguna pada indikator pernyataan dilihat pada nilai *adequancy gap* (AG) sedangkan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan pada indikator pernyataan dilihat pada nilai *superiority gap* (SG).

Menurut Rahayuningsih (2015) rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai kesenjangan (*gap*), yaitu:

$$1 \quad AG \text{ (Adequancy Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

AG (*Adequancy Gap*) merupakan nilai yang diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan minimum (*Minimum*). AG bernilai positif maka pengguna “cukup puas” dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Namun, apabila AG bernilai negatif maka pengguna “belum atau tidak puas” terhadap layanan yang diberikan.

$$2 \quad SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)}$$

SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai yang diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan ideal (*desired*). SG bernilai positif maka pengguna “sangat puas” dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Namun, apabila SG bernilai negatif maka kualitas layanan dinilai “baik”. Hal tersebut menunjukkan kualitas layanan perpustakaan berada pada wilayah batas toleransi (*Zone of Tolerance*). Artinya kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.

$$3 \quad Zone \text{ of Tolerance}$$

Zone of Tolerance adalah suatu wilayah antara tingkat minimum (*Minimum*) yang bisa diterima dan tingkat ideal (*desired*). Jadi, persepsi pengguna dikatakan ideal apabila berada dalam wilayah “*zone of tolerance*”. *Zone of tolerance* dapat meningkat maupun menurun, tergantung atribut layanan yang bisa dikendalikan.

4.2.1 Deskripsi Hasil dan Pembahasan Dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)

Pengukuran kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada dimensi *affect of service* mencakup empat indikator penilaian, yaitu *empathy*, *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability*. Pada indikator *empathy* dan *responsiveness* terdiri dari 3 pernyataan dan pada indikator *assurance* dan *reliability* terdiri dari dua pernyataan. Hasil nilai kepuasan dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) tercantum pada tabel 4.6:

Tabel 4.6 Nilai Kepuasan Variabel Affect of Service

No	Indikator	Pernyataan	Harapan Ideal (HI)	Persepsi (P)	Harapan Minimum (HM)	Adequancy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
1.	Empati atau Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan	5,71	5,63	5,92	-0,29	-0,08
2.		Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	5,76	5,81	5,62	0,20	0,05
3.		Petugas bersikap adil kepada semua pengunjung	5,96	5,89	6,00	-0,11	-0,07
4.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya	5,81	5,96	5,82	0,13	0,14
5.		Petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi	6,19	5,95	6,06	-0,11	-0,24

No	Indikator	Pernyataan	Harapan Ideal (HI)	Persepsi (P)	Harapan Minimum (HM)	Adequancy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
	Jaminan atau Kepastian (Assurance)	yang saya butuhkan					
6.		Petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan	5,88	6,02	5,95	0,07	0,14
7.		Petugas menghargai masukan dan umpan balik dari saya	6,13	5,97	5,91	0,06	-0,16
8.		Petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani	5,95	6,04	5,84	0,21	0,09
9.		Saya merasa nyaman meminta bantuan kepada petugas	6,06	6,03	5,98	0,05	-0,03
10.	Keandalan (Reliability)	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan	5,96	5,82	5,81	0,01	-0,13
Rata-Rata		5,94	5,91	5,89	0,02	-0,03	

Pemaknaan hasil nilai kepuasan setiap pernyataan pada dimensi *affect of service*, diuraikan sebagai berikut:

1. Petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan

Berdasarkan penjelasan diatas, mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™ dilihat dari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequancy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Nilai kesenjangan diperoleh jika nilai rata-rata pada setiap kategori tingkat kepuasan diketahui. Kategori tingkat

kepuasan tersebut terdiri dari Harapan Ideal (HI), Persepsi (P), dan Harapan minimum (HM).

Berdasarkan tabel 4.6 pada pernyataan 1, diketahui nilai rata-rata kategori harapan ideal (HI) bernilai 5,71, kategori persepsi (P) bernilai 5,63, dan kategori harapan minimum (HM) bernilai 5,92. Nilai-nilai tersebut merupakan nilai rata-rata yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar dan diolah dengan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Average*. Tanggapan responden mengenai kualitas layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang tercantum pada lampiran 6.

Setelah nilai rata-rata setiap kategori diketahui, selanjutnya adalah mencari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequancy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Nilai AG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan minimum (*minimum*). Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 1 bernilai 5,63, sedangkan nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,92. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)} \\ AG &= 5,63 - 5,92 \\ &= -0,29 \end{aligned} \tag{4.1}$$

Selanjutnya mencari nilai SG (*superiority gap*). Nilai SG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan ideal (*desired*). Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 1 bernilai 5,63, sedangkan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,71. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} SG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)} \\ SG &= 5,63 - 5,71 \\ &= -0,08 \end{aligned} \tag{4.2}$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai negatif yaitu -0,29. Artinya pengguna belum atau tidak puas atas kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan informasi pengguna. Adapun nilai *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,08, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

2. Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya

Perhitungan pada pernyataan ini sama seperti pernyataan 1, dimana mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™ dilihat dari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG), yang diperoleh jika nilai rata-rata pada setiap kategori tingkat kepuasan diketahui. Kategori tingkat kepuasan tersebut terdiri dari Harapan Ideal (HI), Persepsi (P), dan Harapan minimum (HM).

Berdasarkan tabel 4.6 pada pernyataan 2, diketahui nilai rata-rata kategori harapan ideal (HI) bernilai 5,76, kategori persepsi (P) bernilai 5,81, dan kategori harapan minimum (HM) bernilai 5,62. Nilai-nilai tersebut merupakan nilai rata-rata yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar dan diolah dengan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Average*. Tanggapan responden mengenai kualitas layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang tercantum pada lampiran 6.

Setelah nilai rata-rata setiap kategori diketahui, selanjutnya adalah mencari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Nilai AG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan minimum (*minimum*). Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 2 bernilai 5,81, sedangkan nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,62. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)} & (4.3) \\ AG &= 5,81 - 5,62 \\ &= 0,20 \end{aligned}$$

Selanjutnya mencari nilai SG (*superiority gap*). Nilai SG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan ideal (*desired*). Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 2 bernilai 5,81, sedangkan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,76. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} SG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)} & (4.4) \\ SG &= 5,81 - 5,76 \\ &= 0,05 \end{aligned}$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,20. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang sungguh-sungguh. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai positif yaitu 0,05, menunjukkan pengguna sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

3. Petugas bersikap adil kepada semua pengunjung

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 3 bernilai 5,89, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 6,00, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,96. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) yaitu -0,11. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,07.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai negatif yaitu -0,11. Artinya pengguna belum atau tidak puas atas kemampuan petugas dalam bersikap adil kepada semua pengunjung. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif -0,07, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

4. Petugas merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh saya

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 4 bernilai 5,96, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,82, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,81. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) yaitu 0,13. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu 0,14.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,13. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuan petugas dalam merespon keluhan atau saran. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai positif yaitu 0,14, menunjukkan pengguna sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

5. Petugas selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 5 bernilai 5,95, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 6,06, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 6,19. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu -0,11. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,24.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai negatif yaitu -0,11. Artinya pengguna belum atau tidak puas dengan kemampuan petugas tanggap dalam memberikan bantuan mencari informasi. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,24, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

6. Petugas merespon ketika saya memberikan pernyataan atau pertanyaan

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 6 bernilai 6,02, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,95, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,88. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu 0,07. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu 0,14.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,07. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuan petugas merespon pernyataan atau pertanyaan. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai positif yaitu 0,14, menunjukkan pengguna sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

7. Petugas menghargai masukan dan umpan balik dari saya

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 7 bernilai 5,97, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,91, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 6,13. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu 0,06. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,16.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,06. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuan petugas menghargai masukan dan umpan balik. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,16, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

8. Petugas bersikap ramah dan sopan kepada saya saat melayani

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 8 bernilai 6,04, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,84, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,95. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) yaitu 0,21. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu 0,09.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,21. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuan petugas bersikap ramah dan sopan saat melayani. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai positif yaitu 0,09, menunjukkan pengguna sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

9. Saya merasa nyaman meminta bantuan kepada petugas

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 9 bernilai 6,03, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,98, dan nilai rata-rata harapan ideal adalah 6,06. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) yaitu 0,05. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,03.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,05. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuan petugas memberikan rasa nyaman ketika dimintai bantuan. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,03, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

10. Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 10 bernilai 5,82, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,81, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,96. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu 0,01. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,13.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,01. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuan petugas dalam melayani sesuai jam pelayanan. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,13, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

Secara keseluruhan, berdasarkan tabel 4.6, dapat disimpulkan bahwa nilai *adequacy gap* (AG) pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) bernilai positif yaitu 0,02, yang menunjukkan pengguna cukup puas dengan layanan yang diberikan pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan). Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) pada dimensi *Affect of Service* bernilai negatif yaitu -0,03, yang menunjukkan pengguna menilai kualitas layanan perpustakaan pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi. Angka tersebut diperoleh berdasarkan nilai rata-rata persepsi pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) bernilai 5,91, nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,94, dan nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,89. Dengan rumus dan perhitungan yang sama seperti penjelasan diatas, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu 0,02 dan nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,03.

Berdarkan tabel 4.6 dan pemaknaan diatas diketahui nilai *adequacy gap* (AG) terendah berada pada pernyataan “Petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan” dengan nilai sebesar -0,29. Artinya petugas belum memenuhi harapan minimum pengguna dalam penyediaan informasi di perpustakaan. Pernyataan tersebut termasuk pernyataan pada indikator empati (*empathy*) yang berkaitan dengan perhatian yang diberikan pustakawan atau petugas kepada

pengguna dan upaya untuk memahami keinginan pengguna. Dalam Islam, empati diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menolong, merasakan pikiran, serta mendengar perasaan orang lain dengan tulus dan ikhlas. Empati yang diberikan kepada orang lain seharusnya didasari keikhlasan. Artinya ketika membantu dan meringankan beban orang lain harus dengan niat yang tulus sebagai tujuan ibadah bukan bersifat pamrih. Pada Q.S. Al-Maidah ayat 85 yang berbunyi:

فَآتَاهُمُ اللَّهُ إِمَّا قَالُوا جَنَّتٍ بَخْرِيٍّ مِنْ تَحْتِهَا الْأَهْرُ� ۖ خَلِدِينَ فِيهَا ۖ وَذَلِكَ جَزَاءُ الْمُحْسِنِينَ
(المائدة/٥:٨٥)

Artinya: “*Maka Allah memberi pahala kepada mereka atas sesuatu yang telah mereka ucapkan, (yaitu) surga yang mengalir dibawahnya sungai-sungai, sedang mereka kekal di dalamnya. Itulah balasan (bagi) orang-orang yang berbuat kebaikan.*” (Q.S. Al-Ma’idah/5:85).

Menurut tafsir Q.S. Al-Maidah ayat 85 oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, keimanan dan keikhlasan yang sungguh-sungguh kepada Allah SWT maka Allah SWT memberi mereka pahala berupa surga, tempat memperoleh kenikmatan dan karunia Allah SWT yang berupa kebun-kebun dan taman-taman yang indah. Pada hakekatnya keindahan dan kenikmatan yang mereka peroleh di surga itu tidak dapat digambarkan dengan kata-kata. Surga akan dikaruniakan Allah SWT kepada hamba-hamba-Nya yang beriman dan beramal saleh semasa ia hidup di dunia. Dengan demikian, Allah SWT menyuruh umat manusia untuk berempati terhadap sesamanya dan peduli membantu antar sesamanya, sedangkan Allah SWT tidak menyukai orang-orang yang egois dan sombong (Dea, 2021).

Kaitannya dengan perpustakaan, pustakawan harus memiliki rasa peduli terhadap kebutuhan pengguna. Jika seorang pustakawan memperhatikan kebutuhan penggunanya, maka keberadaan perpustakaan tersebut dapat bertahan lama karena dirasakan manfaatnya. Namun, pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang merasa informasi atau koleksi Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang belum mampu memenuhi kebutuhan

informasinya. Peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pengguna bernama SS untuk mengetahui bagaimana koleksi di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang, pengguna mengatakan:

“Koleksinya perlu diperbarui. Karena banyak buku-buku dari internet yang saya cari bagus untuk referensi tugas. Tapi giliran saya cari di perpustakaan nggak ada. Di perpus juga nggak ada novel, kalau ada novel-novel gitu saya suka.” (SS, 2024)

Bukan hanya SS yang mengatakan bahwa koleksi perpustakaan perlu diperbarui. Pengguna IL juga mengatakan bahwa:

“Saya selalu mencari referensi di internet karena koleksi yang disediakan perpustakaan tahun terbitnya lama sehingga informasi yang saya cari tidak ada.” (IL, 2024)

Dari kedua pernyataan pengguna diatas, alasan informasi atau koleksi pada Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna yaitu tidak adanya kebaruan koleksi. Peneliti melakukan wawancara kepada pertugas perpustakaan bernama Aditya untuk mengetahui bagaimana kebaruan koleksi perpustakaan, petugas mengatakan:

“Pembaruan terakhir itu tahun 2019 karena setelah itu ada pergantian kepala perpustakaan. Semenjak itu, belum melakukan pembaruan lagi. Kami hanya melakukan pembaruan pada koleksi jurnal jadi koleksi umumnya belum ada pembaruan lagi.” (Aditya, 2024)

Dengan demikian, alasan kenapa informasi atau koleksi perpustakaan belum membuat pengguna puas karena tidak adanya kebaruan informasi terutama koleksi umum sejak pergantian kepala perpustakaan. Pembaruan koleksi hanya dilakukan pada koleksi jurnal. Selain itu, tidak adanya koleksi rekreatif juga menjadi alasan lainnya pengguna merasa informasi atau koleksi pada perpustakaan belum memenuhi kebutuhan informasinya. Meskipun begitu, Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang telah melakukan kerjasama dengan Kubuku *e-Resources*, dimana pengguna Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dapat mengakses berbagai buku digital atau *e-book* dengan bermacam

genre dan topik. Pengguna cukup memasukkan username dan password yang diberikan oleh pihak perpustakaan.

4.2.2 Deskripsi Hasil dan Pembahasan Dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan)

Pengukuran kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada dimensi *library as place* mencakup empat indikator penilaian, yaitu *ease of navigation, convenience, modern equipment, and self reliance*. Setiap indikator terdiri dari dua pernyataan. Hasil nilai kepuasan dimensi *library as place* (sarana perpustakaan) tercantum pada tabel 4.7:

Tabel 4.7 Nilai Kepuasan Variabel *Library as Place*

No	Indikator	Pernyataan	Harapan Ideal (HI)	Persepsi (P)	Harapan Minimum (HM)	Adequancy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
1.	Kemudahan Akses (<i>Ease of Navigation</i>)	Saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi	5,96	5,98	5,75	0,23	0,02
2.		Saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi	6,01	5,97	5,84	0,13	-0,04
3.	Kenyamanan Individu (<i>Convenience</i>)	Perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik	5,97	5,85	5,76	0,08	-0,12
4.		Perpustakaan memberikan infomasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan	5,99	5,75	5,61	0,14	-0,24

No	Indikator	Pernyataan	Harapan Ideal (HI)	Persepsi (P)	Harapan Minimum (HM)	Adequancy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
5.	Peralatan yang Modern (<i>Modern Equipment</i>)	Ketersediaan jumlah komputer untuk menelusur informasi koleksi	5,74	6,02	5,77	0,25	0,28
6.		Kecepatan koneksi internet untuk menelusur informasi	5,71	5,82	5,76	0,06	0,11
7.	Kepercayaan Diri (<i>Self Reliace</i>)	Saya mampu mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan melalui OPAC	6,01	5,92	5,77	0,14	-0,09
8.		Saya mampu mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan pada rak koleksi	6,09	5,87	5,77	0,09	-0,23
Rata-Rata			5,94	5,90	5,76	0,14	-0,04

Pemaknaan hasil nilai kepuasan setiap pernyataan pada dimensi *library as place*, dijabarkan sebagai berikut:

1. Saya dengan mudah menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi

Berdasarkan penjelasan diatas, mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™ dilihat dari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequancy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Nilai kesenjangan diperoleh jika nilai rata-rata pada setiap kategori tingkat kepuasan diketahui. Kategori tingkat kepuasan tersebut terdiri dari Harapan Ideal (HI), Persepsi (P), dan Harapan minimum (HM).

Berdasarkan tabel 4.7 pada pernyataan 1, diketahui nilai rata-rata kategori harapan ideal (HI) bernilai 5,96, kategori persepsi (P) bernilai 5,98, dan kategori

harapan minimum (HM) bernilai 5,75. Nilai-nilai tersebut merupakan nilai rata-rata yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar dan diolah dengan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Average*. Tanggapan responden mengenai kualitas layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang tercantum pada lampiran 6.

Setelah nilai rata-rata setiap kategori diketahui, selanjutnya adalah mencari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Nilai AG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan minimum (*minimum*). Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 1 bernilai 5,98, sedangkan nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,75. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)} & (4.5) \\ AG &= 5,98 - 5,75 \\ &= 0,23 \end{aligned}$$

Selanjutnya mencari nilai SG (*superiority gap*). Nilai SG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan ideal (*desired*). Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 1 bernilai 5,98, sedangkan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,96. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} SG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)} & (4.6) \\ SG &= 5,98 - 5,96 \\ &= 0,02 \end{aligned}$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,23. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuannya menggunakan katalog digital atau OPAC untuk mengakses informasi koleksi. Adapun nilai *superiority gap* (SG) bernilai positif yaitu 0,02, menunjukkan pengguna sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2. Saya dengan mudah mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi

Perhitungan pada pernyataan ini sama seperti pernyataan 1, dimana mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™ dilihat dari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG), yang

diperoleh jika nilai rata-rata pada setiap kategori tingkat kepuasan diketahui. Kategori tingkat kepuasan tersebut terdiri dari Harapan Ideal (HI), Persepsi (P), dan Harapan minimum (HM).

Berdasarkan tabel 4.7 pada pernyataan 2, diketahui nilai rata-rata kategori harapan ideal (HI) bernilai 6,01, kategori persepsi (P) bernilai 5,97, dan kategori harapan minimum (HM) bernilai 5,84. Nilai-nilai tersebut merupakan nilai rata-rata yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar dan diolah dengan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Average*. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang tercantum pada lampiran 6.

Setelah nilai rata-rata setiap kategori diketahui, selanjutnya adalah mencari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequancy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Nilai AG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan minimum (*Minimum*). Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 2 bernilai 5,97 sedangkan nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,84. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)} \\ AG &= 5,97 - 5,84 \\ &= 0,13 \end{aligned} \tag{4.7}$$

Selanjutnya mencari nilai SG (*superiority gap*). Nilai SG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan ideal (*desired*). Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 2 bernilai 5,97, sedangkan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 6,01. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} SG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)} \\ SG &= 5,97 - 6,01 \\ &= -0,04 \end{aligned} \tag{4.8}$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,13. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuannya mencari koleksi perpustakaan pada rak koleksi. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,04, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

3. Perpustakaan memberikan informasi letak koleksi dengan baik

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 3 bernilai 5,85, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,76, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,97. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu 0,08. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,12.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,08. Artinya pengguna cukup puas terhadap informasi letak koleksi. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,12, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

4. Perpustakaan memberikan informasi secara jelas cara mengakses koleksi perpustakaan

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 4 bernilai 5,75, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,61, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,99. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu 0,14. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,24.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,14. Artinya pengguna cukup puas terhadap perpustakaan memberikan informasi cara mengakses koleksi. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,24, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

5. Ketersediaan jumlah komputer untuk menelusur informasi koleksi

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 5 bernilai 6,02, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,77, dan nilai rata-rata harapan ideal adalah 5,74. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu 0,25. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu 0,28.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,25. Artinya pengguna cukup puas terhadap jumlah

komputer yang disediakan untuk menelusur informasi koleksi. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai positif yaitu 0,28, menunjukkan pengguna sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan

6. Kecepatan koneksi internet untuk menelusur informasi

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 6 bernilai 5,82, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,76, dan nilai rata-rata harapan ideal adalah 5,71. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu 0,06. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu 0,11.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,06. Artinya pengguna cukup puas terhadap kecepatan koneksi internet yang disediakan. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai positif yaitu 0,11, menunjukkan pengguna sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

7. Saya mampu mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan melalui OPAC

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 7 bernilai 5,92, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,77, dan nilai rata-rata harapan ideal adalah 6,01. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu 0,14. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,09.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,14. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuannya mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan melalui OPAC. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,09, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

8. Saya mampu mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan pada rak koleksi

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 8 bernilai 5,87, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,77, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 6,09. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh

nilai *adequancy gap* (AG) yaitu 0,09. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,23.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai positif yaitu 0,09. Artinya pengguna cukup puas dengan kemampuannya mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan pada rak koleksi. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,23, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

Secara keseluruhan, berdasarkan tabel 4.7, dapat disimpulkan bahwa nilai *adequancy gap* (AG) pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) bernilai positif yaitu 0,14, yang menunjukkan pengguna cukup puas atas layanan yang diberikan pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan). Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) bernilai negatif yaitu -0,04, yang menunjukkan pengguna menilai kualitas layanan perpustakaan pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi. Angka tersebut diperoleh berdasarkan nilai rata-rata persepsi pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) bernilai 5,90, nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,94, dan nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,76. Dengan rumus dan perhitungan yang sama seperti penjelasan diatas, diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) yaitu 0,14 dan nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,04.

Berdasarkan tabel 4.7 dan pemaknaan diatas diketahui nilai *adequancy gap* (AG) pada seluruh indikator pernyataan dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) bernilai positif. Artinya setiap indikator telah memenuhi harapan minimum pengguna. Namun, pada pernyataan “Kecepatan koneksi internet untuk menelusur informasi” memiliki nilai *adequancy gap* (AG) terendah dibandingkan pernyataan lainnya sebesar 0,06. Maknanya, meskipun memiliki nilai terendah tetapi nilai tersebut bernilai positif yang dapat diartikan bahwa kecepatan koneksi internet sudah memenuhi harapan minimum pengguna tetapi pengguna berharap kedepannya koneksi internet pada Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dapat ditingkatkan lagi. RV, salah satu pengguna mengatakan:

“Kecepatan internet di perpustakaan baik. Namun, tak jarang kecepatannya melambat.” (RV, 2024)

Kecepatan koneksi internet pada Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang merupakan koneksi internet yang tercepat dibandingkan dengan Perpustakaan Institut Teknologi Nasional Malang lainnya. Hal tersebut berdasarkan pernyataan petugas yang menyatakan bahwa:

“Koneksi internet kami lebih cepat dibandingkan perpustakaan ITN lainnya.” (Aditya, 2024)

Petugas menyatakan pengguna yang ingin mengakses internet cukup memasukkan username dan password yang telah disediakan di setiap meja. Hal ini diterapkan untuk menghindari terjadinya *down* karena banyaknya mahasiswa sehingga koneksi internet hanya bisa diakses bagi pengunjung atau yang berada di lingkungan perpustakaan. Hal tersebut berdasarkan pernyataan petugas yang menyatakan bahwa:

“Kami menyediakan username dan password di setiap meja biar di luar lingkungan perpustakaan tidak bisa memakai. Jadi, pengguna yang berada di perpustakaan saja yang bisa akses. Hal itu untuk menindaklanjuti banyaknya mahasiswa disini, kalau semua pakai akhirnya kan down.”. (Aditya, 2024)

Internet merupakan salah satu teknologi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mampu menghubungkan berbagai perangkat komputer di seluruh dunia sehingga memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, komunikasi, dan akses ke berbagai sumber daya seperti situs web, aplikasi, dan data. Dalam Islam, pemanfaatan teknologi digambarkan pada Q.S. Al-Anbiya’ ayat 80-81 yang berbunyi:

وَعَلَمْنَا صَنْعَةَ لَبُوْسٍ لَكُمْ لِتُخْصِنَكُمْ مِنْ بُلْسَكُمْ فَهَلْ أَنْتُمْ شَكِرُوْنَ وَلَسْلَيْمَنَ الرِّبِيعَ عَاصِفَةَ بَخْرِيْ
بِأَمْرِهِ إِلَى الْأَرْضِ الَّتِي بَرَكْنَا فِيهَا وَكُنَّا بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِمِيْنَ (الأنبياء/ ٢١-٨٠)

Artinya: *“Kami mengajarkan (pula) kepada Daud cara membuat baju besi untukmu, guna melindungimu dari serangan musuhmu (dalam peperangan). Maka,*

apakah kamu bersyukur (kepada Allah)? (Kami menundukkan) pula untuk Sulaiman angin yang sangat kencang tiupannya yang berembus dengan perintahnya ke negeri yang Kami beri berkah padanya. Kami Maha Mengetahui segala sesuatu.” (Q.S. Al-Anbiya’/21:80-81).

Menurut Imam Al-Qurthubi kata **“وَعَلَمَنَهُ صَنْعَةَ لَبُؤْسٍ لَّكُمْ”** memiliki arti perisai dan besi untuk dijadikan pakaian diantara masyarakat arab. Imam Al-Qurthubi menafsirkan bahwa perisai tersebut merupakan pakaian untuk berkuda (pakaian prajurit), pakaian dari besi yang mampu melindungi, dan membentengi diri dari serangan musuh dikala perang. Allah SWT memberitahu Nabi Daud as untuk membuat baju dari bahan besi, teropong, dan makan hasil kerjanya sendiri. Maka pembuatan alat digunakan untuk membentengi diri dari kecaman orang lain dan melindungi dari bahaya lainnya (Al-Qurthubi, n.d.). Hal tersebut merupakan pengembangan dari teknologi yang telah berabad-abad Allah SWT ajarkan kepada Nabi-Nya.

Kaitannya dengan perpustakaan, Allah SWT telah menciptakan berbagai peralatan canggih seiring dengan perkembangan teknologi saat ini untuk dimanfaatkan fungsinya. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat sumber informasi di lingkungan institusi lembaga perguruan tinggi seiring perkembangannya harus mengadakan pola perubahan agar tidak tergerus oleh zaman (Rifqi, 2017). Dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang akhirnya menciptakan berbagai teknologi saat ini, perpustakaan dapat memanfaatkan teknologi dan peralatan yang ada untuk mendukung kebutuhan pengguna. Penyediaan fasilitas dan sarana yang optimal di perpustakaan juga harus dirawat dan dijaga agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, penerapan teknologi pada layanan perpustakaan merupakan langkah yang optimal untuk memudahkan pustakawan ataupun petugas perpustakaan dalam menyediakan bahan pustaka guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

4.2.3 Deskripsi Hasil dan Pembahasan Dimensi *Information Access* (Kualitas dan Akses Informasi)

Pengukuran kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada dimensi *information access* mencakup dua indikator penilaian, yaitu *scope* dan *timeliness*. Setiap indikator terdiri dari dua pernyataan. Hasil nilai kepuasan pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi) tercantum pada tabel 4.8:

Tabel 4.8 Nilai Kepuasan Variabel *Information Access*

No	Indikator	Pernyataan	Harapan Ideal (HI)	Persepsi (P)	Harapan Minimum (HM)	Adequancy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
1.	Ruang Lingkup (Scope)	Koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya	5,82	5,76	5,82	-0,06	-0,06
2.		Ketersediaan koleksi perpustakaan mencakup berbagai jenis materi terbaru	5,79	5,69	5,82	-0,13	-0,10
3.	Kecepatan Waktu Akses (Timeliness)	Sumber daya elektronik perpustakaan mudah diakses	6,09	5,43	5,67	-0,24	-0,66
4.		Kesesuaian data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak	6,13	5,87	5,91	-0,04	-0,27
Rata-Rata		5,96	5,69	5,81	-0,12	-0,27	

Pemaknaan hasil nilai kepuasan setiap pernyataan pada dimensi *information access*, dijabarkan sebagai berikut:

1. Koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya

Berdasarkan penjelasan diatas, mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™ dilihat dari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Nilai kesenjangan diperoleh jika nilai rata-rata pada setiap kategori tingkat kepuasan diketahui. Kategori tingkat kepuasan tersebut terdiri dari Harapan Ideal (HI), Persepsi (P), dan Harapan minimum (HM).

Berdasarkan tabel 4.8 pada pernyataan 1, diketahui nilai rata-rata kategori harapan ideal (HI) bernilai 5,82, kategori persepsi (P) bernilai 5,76, dan kategori harapan minimum (HM) bernilai 5,82. Nilai-nilai tersebut merupakan nilai rata-rata yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar dan diolah dengan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Average*. Tanggapan responden mengenai kualitas layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang tercantum pada lampiran 6.

Setelah nilai rata-rata setiap kategori diketahui, selanjutnya adalah mencari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Nilai AG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan minimum (*minimum*). Berdasarkan tabel 4.8, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 1 bernilai 5,76, sedangkan nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,82. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)} & (4.9) \\ AG &= 5,76 - 5,82 \\ &= -0,06 \end{aligned}$$

Selanjutnya mencari nilai SG (*superiority gap*). Nilai SG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan ideal (*desired*). Berdasarkan tabel 4.8, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 1 bernilai 5,76, sedangkan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,82. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} SG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)} & (4.10) \\ SG &= 5,76 - 5,82 \\ &= -0,06 \end{aligned}$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) bernilai negatif yaitu -0,06. Artinya pengguna belum atau tidak puas terhadap koleksi perpustakaan. Adapun nilai *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,06, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

2. Ketersediaan koleksi perpustakaan mencakup berbagai jenis materi baru

Perhitungan pada pernyataan ini sama seperti pernyataan 1, dimana mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™ dilihat dari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequancy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG), yang diperoleh jika nilai rata-rata pada setiap kategori tingkat kepuasan diketahui. Kategori tingkat kepuasan tersebut terdiri dari Harapan Ideal (HI), Persepsi (P), dan Harapan minimum (HM).

Berdasarkan tabel 4.8 pada pernyataan 2, diketahui nilai rata-rata kategori harapan ideal (HI) bernilai 5,79, kategori persepsi (P) bernilai 5,69 dan kategori harapan minimum (HM) bernilai 5,82. Nilai-nilai tersebut merupakan nilai rata-rata yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar dan diolah dengan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Average*. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang tercantum pada lampiran 6.

Setelah nilai rata-rata setiap kategori diketahui, selanjutnya adalah mencari nilai kesenjangan (*gap*) *Adequancy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Nilai AG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan minimum (*minimum*). Berdasarkan tabel 4.8, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 2 bernilai 5,69, sedangkan nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,82. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)} \\ AG &= 5,69 - 5,82 \\ &= -0,13 \end{aligned} \tag{4.11}$$

Selanjutnya mencari nilai SG (*superiority gap*). Nilai SG diperoleh dari nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan ideal (*desired*).

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 2 bernilai 5,69, sedangkan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,79. Maka, perhitungannya yaitu:

$$\begin{aligned} SG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)} \\ SG &= 5,69 - 5,79 \\ &= -0,10 \end{aligned} \quad (4.12)$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai negatif yaitu -0,13. Artinya pengguna belum atau tidak puas terhadap jenis materi koleksi di perpustakaan. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,10, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

3. Sumber daya elektronik perpustakaan mudah diakses

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 3 bernilai 5,43, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,67, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 6,09. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu -0,24. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,66.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai negatif yaitu -0,24. Artinya pengguna belum atau tidak puas terhadap kemudahan akses sumber daya elektronik perpustakaan. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,66, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

4. Kesesuaian data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui nilai rata-rata persepsi pada pernyataan 4 bernilai 5,87, nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,91, dan nilai rata-rata harapan ideal bernilai 6,13. Dengan rumus dan perhitungan yang sama, diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) yaitu -0,04. Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,27.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas diperoleh nilai *adequacy gap* (AG) bernilai negatif yaitu -0,04. Artinyaengguna belum atau tidak puas terhadap

kesesuaian data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak. Adapun *superiority gap* (SG) bernilai negatif yaitu -0,27, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

Secara keseluruhan, berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa nilai *adequancy gap* (AG) pada dimensi *Information Access* (kualitas dan akses informasi) bernilai negatif yaitu -0,12, yang menunjukkan pengguna belum atau tidak puas atas layanan yang diberikan pada dimensi *Information Access* (kualitas dan akses informasi). Sementara itu, nilai *superiority gap* (SG) pada dimensi *Information Access* (kualitas dan akses informasi) bernilai negatif yaitu -0,27, yang menunjukkan pengguna menilai kualitas layanan perpustakaan pada dimensi *Information Access* (kualitas dan akses informasi) dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi. Angka tersebut diperoleh berdasarkan nilai rata-rata persepsi pada dimensi *Information Access* (kualitas dan akses informasi) bernilai 5,69, nilai rata-rata harapan ideal bernilai 5,96, dan nilai rata-rata harapan minimum bernilai 5,81. Dengan rumus dan perhitungan yang sama seperti penjelasan diatas, didapatkan nilai *adequancy gap* (AG) yaitu -0,12 da nilai *superiority gap* (SG) yaitu -0,27.

Berdasarkan tabel 4.8 dan pemaknaan diatas diketahui nilai *adequancy gap* (AG) terendah berada pada pernyataan “Sumber daya elektronik perpustakaan mudah diakses” dengan nilai sebesar -0,24. Artinya kemudahan akses sumber daya elektronik belum memenuhi harapan minimum pengguna. Menurut GL, salah satu pengguna perpustakaan ITN Malang mengatakan bahwa:

“Koleksi elektronik sulit di akses karena menggunakan username dan password. Selama ini saya menggunakan akun milik teman untuk mengakses koleksi elektronik”. (GL, 2024)

Peneliti melakukan wawancara kepada petugas perpustakaan terkait kebijakan penggunaan username dan password pada sumber daya elektronik. Petugas mengatakan bahwa:

“Untuk koleksi depositori kami memang menerapkan penggunaan username dan password karena koleksi tersebut tidak dikonsumsi untuk publik. Selain

itu, hal tersebut merupakan salah satu strategi kami agar mahasiswa mengunjungi perpustakaan” (Aditya, 2024)

Dengan demikian, alasan kenapa kemudahan akses sumber daya elektronik belum mampu membuat pengguna merasa puas karena adanya kebijakan penggunaan username dan password, dimana proses pengajuannya harus datang langsung ke perpustakaan. Kemungkinan hal tersebut memberatkan mahasiswa sehingga banyak yang lebih memilih menggunakan akun temannya. Disisi lain, kebijakan penerapan penggunaan username dan password terhadap akses sumber daya elektronik merupakan salah satu strategi Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang agar mahasiswa berkunjung ke perpustakaan.

Koleksi elektronik merupakan jenis koleksi berformat digital yang dapat diakses melalui jaringan internet dengan bantuan perangkat seperti *smartphone* atau komputer. Mudahnya akses informasi melalui jaringan internet, tidak jarang terdapat informasi palsu atau *hoax*. Allah SWT telah memperingatkan hambanya untuk tidak mudah percaya terhadap informasi yang diterima. Hal tersebut tertuang pada Q.S. Al-Hujurat ayat 6 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَيَّا فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصِيبُهُوا عَلَيْهَا
فَعَلِمْتُمْ نَدِيمِينَ (الحجّات/ ٤٩: ٦)

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa berita penting, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena ketidaktahuan (-mu), yang berakibat kamu menyesali perbuatanmu itu” (Q.S. Al-Hujurat/49:6)

Menurut pandangan Hamka dalam Tafsir Al-Azhar menyatakan melarang manusia untuk cepat percaya terhadap suatu berita yang dibawa oleh orang fasik. Berita ataupun perkara yang datang jangan langsung diiyakan atau ditidakkann, tetapi diselidiki terlebih dahulu kebenarannya. Hal tersebut dikuatkan oleh pendapat Ibnu Katsir yang dikutip oleh M. Khoirul Adha (2019) yang menyatakan

bahwa umat Islam harus waspada terhadap berita yang dibawa oleh orang-orang fasik. Karena pada saat itu orang fasik berpredikat sebagai seorang pendusta dan berbuat kekeliruan, sehingga orang yang memberikan keputusan berdasarkan orang fasik berarti ia telah mengikutinya dari belakang (Adha, 2019).

Kaitannya dengan perpustakaan adalah pada era modern ini, teknologi telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Kini, informasi dapat diakses dengan cepat melalui internet dan media sosial. Sebagai sumber informasi bagi masyarakat untuk menambah wawasan hingga perencanaan penelitian, perpustakaan harus menyajikan informasi yang akurat. Berbagai layanan dan pengetahuan yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi memberikan kesempatan bagi pengguna untuk belajar dan mengembangkan pengetahuan secara mandiri. Meningkatkan citra perpustakaan perguruan tinggi sebagai institusi profesional yang menyediakan layanan informasi bagi sivitas akademika akan memperkuat peran perpustakaan sebagai alternatif belajar mandiri (Pamungkas, 2020)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang menggunakan Metode LibQUAL+™”, kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada setiap dimensi LibQUAL+™ dinilai baik atau berada pada zona toleransi, namun belum memenuhi harapan ideal pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *superiority gap* (SG) negatif pada setiap dimensi. Nilai *superiority gap* (SG) pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) adalah -0,03, pada dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) adalah -0,04, dan pada dimensi *Information Access* (Kualitas dan Akses Informasi) adalah -0,27.

Kepuasan pengguna terhadap layanan pada setiap dimensi juga bervariasi. Pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), pengguna merasa cukup puas dengan nilai *adequacy gap* (AG) positif yaitu 0,02. Pada dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), pengguna merasa cukup puas dengan nilai *adequacy gap* (AG) positif yaitu 0,14. Namun, pada dimensi *Information Access* (Kualitas dan Akses Informasi) pengguna merasa belum puas dengan nilai *adequacy gap* (AG) negatif yaitu -0,12.

Pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), pernyataan “Petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan” memiliki nilai *adequacy gap* (AG) terendah yaitu -0,29. Pada dimensi *Information Access* (Kualitas dan Akses Informasi), pernyataan “Sumber daya elektronik perpustakaan mudah diakses” memiliki nilai *adequacy gap* (AG) terendah yaitu -0,24. Hal ini menunjukkan kedua layanan tersebut belum memenuhi harapan minimum pengguna. Pada dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), semua pernyataan memiliki nilai *adequacy gap* (AG) positif, namun pernyataan “Kecepatan Koneksi Internet untuk Menelusur Informasi” memiliki nilai terendah yaitu 0,06. Meskipun demikian, nilai tersebut bernilai positif, artinya layanan tersebut telah memenuhi harapan minimum pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa saran dari peneliti, yaitu:

1. Upaya mengatasi ketidakpuasan pengguna terkait pernyataan “Petugas memahami kebutuhan informasi saya di perpustakaan” yaitu melakukan pengadaan koleksi secara berkala sesuai anggaran, kebutuhan pengguna, serta tujuan dan kebijakan perpustakaan. Selain itu, perpustakaan dapat berkomunikasi dengan pengguna melalui angket untuk mengetahui koleksi buku yang dibutuhkan. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan topik yang perlu diperbarui. Ketidakpuasan pengguna terhadap pernyataan tersebut disebabkan oleh kurangnya kebaruan informasi atau koleksi terbaru di perpustakaan.
2. Upaya mengatasi ketidakpuasan pengguna terkait pernyataan “Sumber daya elektronik perpustakaan mudah diakses” yaitu Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang (ITN) dapat memberikan edukasi mengenai cara mengakses sumber daya elektronik serta alasan dibalik kebijakan penggunaan username dan password. Edukasi ini dapat dilakukan melalui panduan online, sesi pelatihan, atau tutorial video yang diposting di media sosial resmi perpustakaan. Ketidakpuasan pengguna terhadap pernyataan tersebut disebabkan adanya kebijakan penggunaan username dan password yang dianggap memberatkan karena mahasiswa harus datang ke perpustakaan.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan meneliti kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang (ITN). Salah satu topik yang bisa diambil misalnya, Analisis Strategi Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang (ITN) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dengan Analisis SWOT menggunakan metode deskriptif-kualitatif untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang (ITN).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abdullah. 2018. Berbagai Metodologi dalam Penelitian Pendidikan dan Manajemen. Gowa: Gunadarma Ilmu.
- Adha, M. Khoirul. 2019. Menangkal Berita Hoax Perspektif Al-Qur'an (Studi Komparasi Penafsiran Surat Al-Hujjurat Ayat 6 Antara Tafsir Ibnu Katsir dan Tafsir Al-Maraghi. Skripsi, Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Al-Qurthubi, I.A.A.M. bin A. bin A. B. bin F.A.A.K.A.A. (n.d.). Tafsir Al-Qurthubi (M.I.al Hifnawi, Ed.). Pustaka Azzam.
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Darwanto, A. K. T. U., & Nia, G. 2015. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Dea, Meita Putri. 2022. Hubungan Antara Empati dan Komunikasi Interpersonal dengan Forgiveness pada Remaja yang Mengalami Perceraian Orang Tua. Skripsi. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2019. Al-Qur'an dan Terjemahannya. Duta Ilmu.
- Hamka. 2003. Tafsir Al-Azhar. Singapura: Kerjaya Printing Industri.
- Hartono. 2016. Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern & Profesional. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hastuti, U. R. 2022. Konsep Layanan Perpustakaan: Analisis Tafsir Surat Al-Maidah Ayat (2). *The Light: Journal of Librarianship and Information Science*, 2(2), 88-91.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kusuma, A. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan Libqual Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. *Jurnal Petra Surabaya*, 1-22.
- LibQUAL+™. *What are the goals of LibQUAL?*. Diakses tanggal 20 September 2023 dari <https://www.libqual.org/>.
- Marguna, A. M. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Jupiter*, 13(1), 29-38.
- Mohindra, R., & Kumar, A. 2015. User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh. *Jurnal of Library & Information Technology*, 35(1).
- Mukarom, Zaenal., & Muhibin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Kualitas Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurwicaksono, Dani., & Roro Isyawati Permata Ganggi. (2019). Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Pada Mahasiswa Angkatan 2015. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(3), 260-271.

- Pamungkas, Firman Jati., Firma Sahrul Bahtiar., & Ganis Chandra Puspitadewi. 2020. Bagaimana Membuat Desain Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Ergonomis di Perpustakaan Universitas. *LibTech: Library and Information Scienece Journal*, 1(1).
- Patil, S., & Sawant, S. 2017. Service Quality Expectations of Academic Library Users. Mumbai: SHPT School of Library Science.
- Prastiya, K. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dengan menggunakan Metode LibQual. *Jurnal Riset Komputer (JURIKOM)*, 3(6), 71.
- Pratiwi, Cherly. 2021. Tingkat Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Solok: Analisis LibQUAL+™. *Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 3(1), 66-81.
- Putra, B.A., & Titiek Suliyati. 2019. Analisis Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif Pad Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Semarang. *Ilmu Perpustakaan*, 8(3), 168-169.
- Rahayu, Lisda, dkk. 2014. Layanan Perpustakaan. Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. 2015. Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2015. Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta
- Rifqi, Ach Nizam. 2017. Mendekonstruksi Peran Kepemimpinan Perpustakaan Perguruan Tinggi Era *Net Generatio* Melalui Perspektif Teori Sosial *Postmodern* Jacques Derrida. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 3(2), 483.
- Rodin, R. 2015. Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 3(1), 102-105.
- Sahabuddin, Romansyah. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan. Pustaka Taman Ilmu.
- Saputro, Bayu. Indra., & Puspitaningrum Timur Utami. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Metode LibQUAL+™. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(1), 41-59.
- Sarwono., Isbandi., & Dwi Rahayu. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™. *Libraria*, 6(2), 299-330.
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susmiyati, Sri., & Titi Kadi. 2021. Layanan Perpustakaan: Upaya Meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era Digital. Depok: Rajawali Press.
- Syarifuddin, Ahmad. 2017. Penilaian Kinerja Guru di SMK MULTAZAM Dengan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting dan Modifikasi Skala Likert. Masters thesis, IIB DARMAJAYA.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi



Malang, 16 Mei 2023

Nomor : B-51.O/FST.01/TL.00/05/2023
Lampiran : -
Hal : Izin Observasi

Yth. Institut Teknologi Nasional Malang
Jl. Sigura - Gura No.2, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa
Timur 65152

Dengan hormat,
Sehubungan dengan tugas mata kuliah Seminar Proposal mahasiswa
jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN
Maulana Malik Ibrahim Malang dengan nama - nama sebagai berikut :

NIM	Nama	Dosen Pembimbing
19680014	ANNISA AKLYSTA LEONISTI	FIRMAN JATI PAMUNGKAS,M.Kom

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa
tersebut untuk melakukan observasi di Pengamatan untuk Tugas Akhir
dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 17 Mei 2023 - Selesai.

Demikian permohonan ini, atas perhatiannya disampaikan terimakasih.

Malang, 17 Mei 2023

Scan QRCode ini

untuk verifikasi surat



Lampiran 2 Intrumen Penelitian

a. Identitas Responden

Keterangan	Jawaban
Nama	
Jenis Kelamin	
Semester	
Jurusan	

b. Bagian I: Harapan Ideal

Pernyataan-pernyataan berikut ini berkaitan dengan ekspetasi anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan ITN Malang. Berikan nilai seberapa puas anda terhadap karakteristik-karakteristik berikut dari skala 1-9 dimana jika anda memilih "1" berarti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspetasi anda dan jika anda memilih "9" berarti pelayanan tersebut melebihi ekspetasi Anda. Kriteria Penilaian:

1-3: Tidak Sesuai Ekspetasi

4-6: Sesuai Ekspetasi

7-9: Melebihi Ekspetasi

Bagian II: Persepsi

Pernyataan-pernyataan berikut ini berkaitan dengan pengalaman dan perasaan yang anda terima terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan ITN Malang. Berikan nilai seberapa puas anda terhadap karakteristik-karakteristik berikut dari skala 1-9 dimana jika anda memilih "1" berarti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspetasi anda dan jika anda memilih "9" berarti pelayanan tersebut baik. Kriteria Penilaian:

1-3: Tidak Sesuai Ekspetasi

4-6: Sesuai Ekspetasi

7-9: Melebihi Ekspetasi

Bagian III: Harapan Minimum

Pernyataan-pernyataan berikut ini berkaitan dengan pengalaman dan perasaan yang bisa anda terima atau toleransi meskipun tidak sesuai dengan ekspetasi anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan ITN Malang. Berikan nilai seberapa puas anda terhadap karakteristik-karakteristik berikut dari skala 1-9 dimana jika anda memilih "1" berarti pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum anda dan jika anda memilih "9" berarti pelayanan tersebut melebihi harapan minimum anda. Kriteria Penilaian:

1-3: Tidak Sesuai Ekspetasi

4-6: Sesuai Ekspetasi

7-9: Melebihi Ekspetasi

No.	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Rentang Penilaian								
				1	2	3	4	5	6	7	8	9
22		Kecepatan waktu akses (<i>Timeliness</i>)	Kesesuaian data pada katalog atau OPAC dengan data koleksi di rak									

Lampiran 3 Tabel Nilai Tingkat Signifikansi Tabel r

Distribusi Nilai r_{tabel}

Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Kategori Tingkat Kepuasan Harapan Ideal

Dimensi *Affect of Service*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AS1	53.70	148.337	0.775	0.947
AS2	53.65	151.272	0.817	0.946
AS3	53.45	157.209	0.570	0.956
AS4	53.60	149.785	0.799	0.946
AS5	53.23	149.281	0.779	0.947
AS6	53.54	145.751	0.883	0.943
AS7	53.28	145.974	0.848	0.944
AS8	53.46	147.293	0.782	0.947
AS9	53.35	148.668	0.818	0.946
AS10	53.45	143.938	0.867	0.943

Dimensi Library as Place

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	41.53	98.981	0.812	0.940
LP2	41.47	97.731	0.826	0.939
LP3	41.52	93.982	0.912	0.933
LP4	41.49	96.482	0.850	0.937
LP5	41.74	98.610	0.803	0.940
LP6	41.77	96.531	0.762	0.944
LP7	41.47	96.669	0.778	0.942
LP8	41.39	100.012	0.724	0.945

Dimensi Information Access

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IA1	18.02	20.208	0.762	0.891
IA2	18.05	20.383	0.782	0.884
IA3	17.75	19.855	0.833	0.866
IA4	17.71	19.437	0.792	0.881

Kategori Tingkat Kepuasan Persepsi

Dimensi *Affect of Service*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AS1	53.49	145.898	0.818	0.937
AS2	53.31	156.299	0.600	0.947
AS3	53.24	159.558	0.502	0.951
AS4	53.16	153.473	0.797	0.938
AS5	53.18	151.042	0.788	0.938
AS6	53.10	147.343	0.875	0.934
AS7	53.15	149.653	0.823	0.936
AS8	53.08	147.389	0.829	0.936
AS9	53.09	147.502	0.828	0.936
AS10	53.30	145.712	0.874	0.934

Dimensi Library as Place

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	41.20	107.597	0.811	0.963
LP2	41.21	105.936	0.865	0.960
LP3	41.33	105.182	0.912	0.957
LP4	41.42	105.330	0.845	0.961
LP5	41.15	106.590	0.856	0.961
LP6	41.35	106.793	0.879	0.959
LP7	41.26	103.089	0.890	0.959
LP8	41.31	107.299	0.850	0.961

Dimensi Information Access

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IA1	16.99	18.989	0.779	0.811
IA2	17.06	19.496	0.793	0.807
IA3	17.32	21.011	0.576	0.892
IA4	16.89	18.810	0.758	0.819

Kategori Tingkat Kepuasan Harapan Minimum

Dimensi *Affect of Service*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AS1	52.99	133.719	0.841	0.939
AS2	53.29	149.145	0.586	0.949
AS3	52.91	137.939	0.734	0.944
AS4	53.08	138.472	0.796	0.941
AS5	52.85	136.403	0.807	0.941
AS6	52.96	136.186	0.828	0.940
AS7	53.00	135.833	0.767	0.942
AS8	53.07	133.693	0.763	0.943
AS9	52.93	133.172	0.830	0.939
AS10	53.09	136.085	0.839	0.939

Dimensi Library as Place

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	40.29	97.707	0.764	0.945
LP2	40.21	93.624	0.891	0.937
LP3	40.28	94.432	0.854	0.939
LP4	40.43	97.123	0.801	0.943
LP5	40.27	96.136	0.858	0.939
LP6	40.28	99.620	0.686	0.950
LP7	40.27	95.719	0.836	0.940
LP8	40.27	97.094	0.811	0.942

Dimensi Information Access

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IA1	17.40	22.639	0.817	0.937
IA2	17.40	20.930	0.874	0.919
IA3	17.56	21.770	0.868	0.921
IA4	17.32	20.845	0.885	0.916

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas*Affect of Service*

Nilai Alpha Cronbach	N of Items
0.977	10

Library as Place

Nilai Alpha Cronbach	N of Items
0.980	8

Information Access

Nilai Alpha Cronbach	N of Items
0.958	4

Lampiran 6 Tanggapan Responden
Kategori Harapan Ideal

No Responden	Jawaban Kategori Harapan Ideal Kulitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan ITN Malang																				
	Affect of Service										Pernyataan										
	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	LP8	IA1	IA2	IA3
1	8	7	2	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6	6	8	8	7	8	8
2	5	5	3	5	6	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	8	4	4	8	4	6
3	9	7	4	7	7	9	7	9	9	9	7	9	9	7	7	9	7	9	9	9	9
4	7	7	9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	3	4	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
8	4	5	4	2	4	3	1	1	4	2	7	6	6	5	7	7	4	4	5	8	6
9	4	4	8	5	4	4	5	4	5	5	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	4	3	5	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4
11	6	7	4	6	7	7	7	9	6	7	9	9	9	9	9	7	7	7	7	9	9
12	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6
15	7	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	5	4	4	6	4	6	7	7	6	6	5	7	6	7	4	4	4	6	3	4	3
18	4	6	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	6	2	5
19	7	6	4	6	8	5	6	6	9	7	7	8	6	7	5	4	6	7	6	4	7
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	6	6	8	8	8	8	8	8	8	8	6	8	8	8	6	6	8	6	6	5	8
22	5	7	7	5	5	6	7	7	6	4	7	7	6	7	6	8	6	6	7	6	8

23	5	4	5	6	4	4	7	7	7	4	7	4	6	6	4	4	4	4	6	6	7	7
24	4	7	6	6	4	7	8	8	9	7	7	8	8	8	7	8	4	4	6	9	7	9
25	5	5	4	5	6	4	4	4	4	6	5	5	5	5	5	4	4	6	6	5	5	5
26	9	7	6	7	7	7	9	9	7	9	9	7	9	9	7	9	7	9	7	9	7	9
27	4	3	8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	4	5	7	6	5	4	5	6	7	6	5	6	7	6	5	4	5	7	6	5	6	7
29	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	8	8	9	9	9	8	9	8	9	9	6	7	7	8	7	8	7	9	6	6	9	9
32	2	5	6	4	7	4	7	4	7	4	3	4	4	4	5	6	7	3	3	3	7	7
33	4	5	6	5	8	7	6	6	7	8	8	7	6	5	6	6	8	7	8	7	8	7
34	8	6	7	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	3	5	6	5	4	5	5	5	5
35	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6
37	7	6	6	7	6	6	7	5	7	6	7	6	5	6	4	6	6	6	6	4	6	5
38	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	7	7	7	6	3	3	7	7	4	5	7	
39	4	5	5	5	6	6	6	5	6	4	5	6	5	5	6	5	6	4	6	5	6	5
40	6	4	6	6	6	4	6	6	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	7
41	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	7
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7
43	4	5	6	7	4	5	6	7	4	5	6	7	5	4	5	6	7	5	4	6	7	8
44	4	5	5	3	5	4	6	3	6	3	5	3	4	5	2	5	3	4	5	3	8	9
45	5	3	3	3	4	6	5	7	5	6	5	7	5	6	4	4	4	4	5	6	4	
46	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	4	5	7	6	5	4	5	6	7	6	5	6	7	6	5	4	5	7	6	5	6	7
48	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	5	6	3	6	6	6	5	6	7	6	6
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

ActivateWindows

50	9	8	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9	9	8	8	9	9	9	8	9	
51	5	6	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	8
52	4	7	7	6	4	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	8	7	6	7	6
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	6	5	6	7	7	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	7	6	7	6	6	7
55	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7
56	8	8	8	6	9	8	9	9	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	8	7	7
57	5	4	4	9	5	4	4	4	5	4	5	4	4	6	4	5	4	8	6	5	4
58	7	7	7	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
59	7	7	6	6	7	8	6	7	5	6	7	6	8	5	7	8	7	6	7	8	7
60	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7	4	4	4
61	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	3	5	5	7	4	7	4	4	5	5	6	6	6	7	5	4	5	6	4	5
64	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	9	6	6	6
65	6	5	6	7	6	6	5	7	6	7	6	7	6	6	4	3	8	8	6	6	8
66	7	8	6	6	7	8	6	7	5	6	7	6	8	5	7	8	7	6	7	8	7
67	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7	4	4	4
68	4	4	4	4	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	9	6	6	6	6
71	8	8	9	9	9	8	9	8	9	9	6	7	7	8	7	8	7	9	6	6	9
72	2	5	6	4	7	4	7	4	7	4	3	4	4	5	6	7	3	3	7	7	4
73	4	5	6	5	8	7	6	6	7	8	8	7	6	5	6	6	8	7	8	7	7
74	8	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5	6	3	5	6	5	4	5	5
75	4	5	5	3	6	6	7	6	6	3	6	7	3	4	3	1	5	4	8	6	6
76	6	7	8	6	7	6	9	7	7	8	7	8	8	8	6	8	8	6	8	8	8

77	3	7	4	5	7	5	5	2	4	4	7	3	3	4	2	8	6	2	4	3	2	
78	6	7	8	8	8	7	9	8	8	7	8	9	8	8	7	7	9	7	9	8	6	
79	7	8	8	8	7	8	8	8	7	5	5	6	7	8	6	8	7	7	5	5	6	
80	7	7	8	6	8	7	6	9	6	5	7	5	5	6	5	6	6	6	3	5	6	
81	7	7	7	7	8	8	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	
82	7	7	6	6	6	7	8	6	8	8	6	7	8	8	7	8	6	7	6	7	8	
83	7	6	7	6	7	8	7	8	7	8	6	7	7	7	7	8	7	6	7	6	7	
84	7	7	8	6	8	7	8	6	7	7	8	8	8	7	7	8	8	7	7	7	8	
85	9	8	8	6	7	7	6	5	5	9	3	7	6	8	6	5	7	7	4	5	4	
86	7	7	8	8	8	6	7	6	8	8	8	7	8	8	9	8	7	8	8	7	7	
87	8	7	7	9	9	9	8	7	7	8	8	8	9	9	8	8	9	9	8	7	7	
88	7	8	6	6	8	7	9	7	8	7	9	8	8	9	8	8	7	8	7	6	7	
89	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	
90	5	5	6	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	
91	7	8	7	8	9	9	7	7	9	8	7	8	8	7	8	8	8	7	8	8	7	
92	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	5	4	5	6	5	5	6	5	6	4	6	
93	8	9	8	8	9	8	7	9	7	9	8	7	9	9	7	9	9	9	7	8	8	
94	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	
95	9	8	7	7	8	8	8	8	9	8	8	9	8	9	8	8	8	9	8	9	8	
96	7	6	7	8	9	9	8	9	7	8	7	9	8	7	7	9	9	9	8	8	7	
97	8	8	9	7	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	7	7	8	7	
Total	554	559	578	564	600	570	595	577	588	578	578	583	579	581	557	554	583	591	565	562	591	595
Rata-Rata	5.71	5.76	5.96	5.81	6.19	5.88	6.13	5.95	6.06	5.96	5.96	6.01	5.97	5.99	5.74	5.71	6.01	6.09	5.82	5.79	6.09	6.13
Rata-Rata Dimensi																						
AG	-0.29	0.20	-0.11	0.13	-0.11	0.07	0.06	0.21	0.05	0.01	0.23	0.13	0.08	0.14	0.25	0.06	0.14	0.09	-0.06	-0.13	-0.24	-0.04
SG	-0.08	0.05	-0.07	0.14	-0.24	0.14	-0.16	0.09	-0.03	-0.13	0.02	-0.04	-0.12	-0.24	0.28	0.11	-0.09	-0.23	-0.06	-0.10	-0.66	-0.27

Kategori Persepsi

Jawaban Kategori Persepsi Kulitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan ITN Malang

24	8	5	2	7	4	6	7	9	9	7	7	7	6	7	6	4	7	4	4	5	7	6
25	5	3	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	9	5	8	9	9	9	7	9	9	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7
27	2	7	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
28	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	8
29	4	5	3	6	6	5	5	6	5	3	8	4	5	3	6	5	4	4	4	4	4	2
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	7
31	8	7	8	7	8	7	8	9	8	8	8	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8	8
32	3	4	6	5	5	4	7	4	7	4	4	4	4	4	5	6	4	3	3	4	6	3
33	7	6	8	7	7	8	7	6	6	6	7	6	7	6	8	7	6	8	6	8	6	8
34	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
35	3	4	4	6	6	5	6	4	6	6	3	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4
36	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
37	7	6	7	7	5	7	5	7	7	6	6	7	6	7	5	7	6	7	5	6	6	7
38	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5
39	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	7	7	7	7	7	7
40	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
41	6	7	6	6	6	7	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	5	6	7	4	5	6	7	4	5	6	7	5	4	6	7	4	5	6	7	4	5
44	3	3	5	5	3	5	3	5	3	6	3	5	3	6	6	3	5	6	3	6	3	5
45	4	5	6	6	6	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3
46	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	4	4	5
47	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	8
48	5	6	6	4	5	7	6	5	7	6	5	7	6	4	5	7	6	6	7	4	6	7
49	5	3	5	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	3	6	6	4	5	6	7	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

51	3	8	8	9	8	9	8	9	8	9	9	9	8	9	9	8	9	8	3	5	
52	5	7	5	5	6	5	5	6	5	4	5	5	6	5	6	5	4	5	4	6	3
53	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	8	7	6	7	7	6	7	5	4
54	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	6	6
55	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	8
56	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	8	7
57	8	8	3	3	3	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	4	4	4
58	5	8	8	5	4	5	9	8	5	4	9	8	4	5	4	5	4	5	5	6	
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	5
60	6	7	8	6	7	7	6	8	6	8	7	7	6	7	8	6	8	6	7	7	3
61	4	5	3	6	6	5	5	6	5	3	8	4	5	3	6	5	4	4	4	4	2
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	7
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6
64	4	5	7	8	6	6	4	7	4	4	5	6	7	4	5	4	6	4	5	3	6
65	7	8	8	8	7	7	6	8	8	7	8	6	6	7	7	6	5	5	6	7	6
66	6	7	8	6	7	7	6	8	6	8	7	7	6	7	8	6	8	6	7	7	3
67	1	4	5	3	6	6	5	5	6	5	3	8	4	5	3	6	5	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
70	6	6	6	6	8	8	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6
71	8	7	8	7	8	7	8	9	8	8	8	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8
72	3	4	6	5	5	4	7	4	7	4	4	4	4	4	5	6	4	3	3	4	6
73	7	6	8	7	7	8	7	6	6	6	7	6	7	6	8	7	6	8	6	8	6
74	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	7	5	5	5	6	5	5	5	5
75	5	7	6	4	3	5	3	3	4	4	5	3	3	2	7	6	8	7	8	6	8
76	7	7	7	8	9	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8	7	8	9	8	8	6
77	5	6	8	6	4	4	7	3	5	5	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3

Activate Windows

78	9	9	8	8	8	9	7	7	8	6	9	8	7	7	8	8	9	9	9	5	7	
79	4	4	6	6	6	6	7	7	6	5	8	8	6	6	9	8	7	8	4	5	8	7
80	5	5	7	6	8	6	7	6	4	6	5	6	5	7	7	5	8	6	7	5	4	6
81	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7
82	8	7	6	6	8	6	7	8	7	7	8	6	8	6	6	7	7	6	7	8	7	7
83	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	8	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7
84	8	6	7	6	7	7	8	7	7	8	7	7	7	8	8	7	8	8	6	7	8	7
85	2	9	6	6	4	5	5	7	7	5	9	7	7	7	7	5	6	6	7	7	6	6
86	8	9	8	8	7	8	7	8	8	8	8	9	8	8	8	9	9	9	8	7	8	8
87	9	8	9	8	7	7	8	7	8	8	9	8	9	9	8	8	9	7	9	8	7	9
88	6	7	6	7	7	8	6	7	9	8	8	7	8	8	9	7	8	8	8	7	6	7
89	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7
90	5	5	5	7	7	5	7	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9	8	8	8	9	8	8	8	8	9
92	3	3	4	5	6	3	4	4	4	4	5	4	4	5	6	5	5	6	6	3	3	5
93	7	9	9	8	9	7	8	9	9	8	8	9	9	7	7	9	9	9	9	8	8	9
94	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	7
95	8	8	8	8	8	9	8	8	9	8	8	8	9	8	9	8	9	9	9	8	9	9
96	8	9	8	7	8	9	8	7	8	7	9	8	8	7	9	8	9	7	8	9	7	9
97	7	7	7	7	8	8	7	7	6	8	7	8	7	8	7	8	8	7	9	8	7	8
Total	546	564	571	578	577	584	579	586	585	565	580	579	567	558	584	565	574	569	559	552	527	569
Rata-Rata	5.63	5.81	5.89	5.96	5.95	6.02	5.97	6.04	6.03	5.82	5.98	5.97	5.85	5.75	6.02	5.82	5.92	5.87	5.76	5.69	5.43	5.87
Rata-Rata Dimensi	5.91										5.90										5.69	
AG	-0.29	0.20	-0.11	0.13	-0.11	0.07	0.06	0.21	0.05	0.01	0.23	0.13	0.08	0.14	0.25	0.06	0.14	0.09	-0.06	-0.13	-0.24	-0.04
SG	-0.08	0.05	-0.07	0.14	-0.24	0.14	-0.16	0.09	-0.03	-0.13	0.02	-0.04	-0.12	-0.24	0.28	0.11	-0.09	-0.23	-0.06	-0.10	-0.66	-0.27

Kategori Harapan Minimum

No Responden	Jawaban Kategori Harapan Minimum Kulitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan ITN Malang																					
	Affect of Service										Pernyataan								Library as Place			
	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	LP8	IA1	IA2	IA3	IA4
1	8	5	6	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	
2	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	7	5	6	9	7	9	9	9	9	9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	5	2	5	3	5	6	3	3	2	2	7	6	5	7	6	7	5	4	4	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
12	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
14	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
17	7	7	6	7	6	6	7	7	5	7	4	4	3	4	3	3	5	6	5	4	5	
18	6	5	6	4	4	6	5	6	4	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6	
19	6	5	6	6	5	5	6	5	8	6	6	5	6	6	4	4	5	6	5	4	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
22	8	8	7	7	7	8	8	8	6	8	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	

23	4	4	7	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	9	7	9	7	6	8	8	7	7	4	7	7	7	7	6	4	6	7	6	7	6	7	7	7
25	5	6	7	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	9	7	9	7	7	7	9	7	9	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	6	5	7	4	6	7	4	5	6	4	6	6	4	3	6	5	7	5	7	5	4	6		
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	8	8	8	8	7	7	8	8	7	8	7	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	7	
32	4	4	5	4	5	4	7	4	6	4	4	3	4	4	5	6	4	3	4	4	6	6	3	
33	5	6	8	7	6	5	4	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	5	5	7	6	6		
34	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	6	4	4	6	5	5	5	5	4	4	2	3	5	2	7	2	5	5	2	4	4			
36	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
37	6	7	6	7	6	5	5	5	7	6	6	7	7	5	7	5	7	6	6	7				
38	6	4	4	6	6	4	6	6	4	6	5	6	5	6	4	6	5	6	6	6	5	5		
39	5	7	6	6	7	6	4	3	3	5	5	5	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
40	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	
41	7	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
43	6	7	4	5	6	7	4	5	6	7	4	6	5	7	4	5	6	6	7	4	5	5		
44	6	7	3	4	4	5	3	6	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5		
45	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	
46	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	4	6	6	5	6	5	5	8	6	7	4	6		
47	6	5	7	4	6	7	4	5	6	4	6	6	4	3	6	5	7	5	7	5	4	6		
48	5	5	6	6	6	5	7	6	7	7	6	6	4	4	5	3	6	6	5	6	6	6	6	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Activate Windows

50	8	7	9	8	9	8	9	3	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	9	8	9	9
51	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	6	5	6	5	5	4	6
52	6	6	6	6	6	9	5	9	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	8	5	6
53	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	6	6	7	6	4	4	5	4	4	4	6	7	9	4	6	5	4	4	7	7	5	5	5
55	9	6	8	8	8	8	9	9	9	6	9	9	6	9	9	6	6	6	6	9	9	9	8
56	8	5	3	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	9	9	8	7	7	8	8	8	8
57	8	4	8	5	8	5	8	5	8	5	3	5	8	7	5	5	5	7	6	5	5	9	9
58	7	4	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
59	4	3	6	6	6	7	3	4	7	6	5	6	5	5	6	7	6	6	7	6	7	7	7
60	4	6	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	7	4	4
61	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	6	5	6	8	4	4	1	4	4	5	6	7	7	7	2	4	5	3	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	6	7	7	7	7	6	5	6	5	5	6	5	6	7	8	7	7	6	6	5	7	7	7
66	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	7	4	4	7	4	4	4	4
67	4	6	7	3	3	7	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	5	7	7	7	4	7	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	4	5	6	8	4	7	1	4	4	5	6	7	7	7	2	4	5	3	4	4	4	4
70	5	4	5	6	6	6	5	5	5	6	5	7	4	4	6	5	4	5	5	6	6	7	7
71	8	5	8	8	7	7	8	8	7	8	7	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	7
72	4	4	5	4	5	4	7	4	6	4	4	3	4	4	5	6	4	3	4	4	6	3	3
73	5	6	8	7	6	5	4	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	5	5	7	6	6	6
74	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	6	5	6	5	4	3	6	5	5	4	5	3	5	5	4	6	3	2	4	4	2	2
76	7	6	6	8	6	6	7	8	7	6	7	7	8	7	8	7	8	3	8	8	8	8	8

Activate Windows

77	3	4	3	3	4	7	4	4	5	3	4	4	5	3	2	4	4	3	1	3	4		
78	9	7	8	7	7	6	6	7	6	8	7	7	6	7	7	8	8	9	6	8	7	8	
79	4	5	5	6	7	7	7	7	8	5	9	9	7	7	7	8	5	6	5	6	7	9	
80	5	4	7	5	7	7	6	8	8	6	5	7	6	2	7	7	7	8	5	9	7	8	
81	8	7	7	7	7	7	6	7	6	7	8	6	6	6	7	8	7	6	7	6	6		
82	6	7	8	8	7	6	8	7	6	7	6	7	8	7	7	6	7	8	7	8	5	8	
83	6	6	7	7	6	6	7	7	6	8	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7		
84	8	6	7	6	7	8	6	6	7	7	8	8	7	7	7	6	8	8	8	8	7		
85	7	5	7	6	7	7	6	7	5	6	9	6	6	6	5	8	9	7	7	9	6	7	
86	8	7	7	7	7	9	7	9	7	7	8	7	9	8	8	9	8	9	8	8	9		
87	8	6	9	5	8	8	7	9	9	7	8	8	8	9	9	7	9	8	8	8	9		
88	5	7	6	7	8	7	7	8	8	8	9	8	8	7	6	6	8	7	7	7	8		
89	8	6	8	6	8	8	8	8	8	6	8	8	8	8	8	5	8	8	8	8	8		
90	5	5	5	5	7	7	5	7	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5		
91	9	6	8	9	9	8	8	9	8	8	9	8	8	8	9	8	9	8	8	8	8		
92	5	5	5	5	4	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6		
93	8	7	8	8	9	8	7	9	9	8	8	9	9	8	9	9	9	8	9	8	7		
94	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7		
95	9	6	8	5	8	9	8	8	9	6	8	9	9	9	8	6	9	9	9	8	9		
96	8	6	7	6	9	9	8	7	8	7	8	9	7	9	7	5	9	7	7	8	9		
97	8	7	7	7	7	8	8	8	7	6	7	7	7	7	8	6	8	8	8	8	7		
Total	574	545	582	565	588	577	573	566	580	564	558	566	559	544	560	559	560	560	565	565	550	573	
Rata-Rata	5.92	5.62	6.00	5.82	6.06	5.95	5.91	5.84	5.98	5.81	5.75	5.84	5.76	5.61	5.77	5.76	5.77	5.77	5.82	5.82	5.67	5.91	
Rata-Rata Dimensi	5.89										5.76										5.81		
AG	-0.29	0.20	-0.11	0.13	-0.11	0.07	0.06	0.21	0.05	0.01	0.23	0.13	0.08	0.14	0.25	0.06	0.14	0.09	-0.06	-0.13	-0.24	-0.04	
SG	-0.08	0.05	-0.07	0.14	-0.24	0.14	-0.16	0.09	-0.03	-0.13	0.02	-0.04	-0.12	-0.24	0.28	0.11	-0.09	-0.23	0.06	-0.10	0.66	-0.27	

Lampiran 7 Cek plagiasi Turnitin

