ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

MA'ZIYATUL AFIFAH

NIM 2103036155

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

KEMENTREIAN AGAMA RI
UNIVERSTAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295, Semarang 50185

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ma'ziyatul Afifah
NIM	: 2103036155
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi	: S1 Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS ISLAN NEGERI WALISONGO SEMARANG

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 21 Mei 2025
Pembuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL
E47AJX128193734

Ma'ziyatul Afifah
NIM: 2103036155

PENGESAHAN

KEMENTREIAN AGAMA RI
UNIVERSTAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295, Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisis Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Penulis : Ma'ziyatul Afifah

Nim : 2103036155

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S1

Telah diujikan dalam sidang munaqosyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang manajemen pendidikan islam.

Semarang, 6 Juni 2025

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

Dr. Fatkuroji, M.Pd.
NIP: 197704152007011032

Sekertaris Sidang,

Baqiyatush Sholihah,S.Th.I., M.Si.
NIP: 198606272023212032

Penguji I,

Prof. Dr. Mustaqim, M.Pd.
NIP: 195904241983031005

Penguji II,

Dr. Miswari, M.Ag.
NIP: 196312191999032001

Pembimbing I,

Muh Ahlis Ahwan, M.IP.
NIP: 198507272019031007

Pembimbing II,

Silviatul Hasanah, M.Stat.
NIP: 19940804201903201406

NOTA PEMBIMBING

NOTA DINAS

Semarang, 22 Mei 2025

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan

UIN Walisongo

Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Analisis Tingkat Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Nama : Ma'ziyatul Afifah

NIM : 2103036155

Program studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam Sidang Munaqosyah.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Muh Ahlis Ahwan, M.IP.	**Silviatul Hasanah, M.Stat.**
NIP: 198507272019031007	NIP: 199408042019032014

MOTTO

Banyak orang yang ilmunya sedang-sedang saja, tapi betapa hebatnya manfaat dan barokahnya karena ditunjang oleh sifat tawadlu' dan Khidmah tholabul 'ilmi.

(KH. Abdullah Ma'sum Jauhari)

ABSTRAK

Judul : **Analisis Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Penulis : Ma'ziyatul Afifah

NIM : 2103036155

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan UIN Walisongo menggunakan metode LibQual, sebuah instrumen pengukuran yang dirancang untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang terdiri dari sivitas akademik aktif pengguna layanan perpustakaan. Data dianalisis menggunakan metode libqual (gap analysis), yakni dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada dimensi *affect of service*, pemustaka merasa cukup puas terhadap pelayanan pustakawan, ditunjukkan oleh nilai *adequacy gap* (AG) sebesar 1,10 dan *superiority gap* (SG) sebesar -2,25, yang masih berada dalam zona toleransi (puas). Pada dimensi *Information Control*, yang mencakup ketersediaan dan kemudahan akses informasi, pemustaka menunjukkan sangat puas, dengan AG sebesar 1,55 dan SG sebesar 0,23. Sementara itu, pada dimensi *library as place*, diperoleh nilai AG 1,51 dan SG -0,26, yang menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan dinilai cukup baik dan masih dalam batas toleransi pengguna.

Kata kunci: LibQUAL, kualitas layanan, perpustakaan, gap analysis.

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam disertasi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṡ	غ	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ه	l
ذ	ż	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	‘
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Bacaan Madd:

ā = a panjang
ī = i panjang
ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au = اَوْ
ai = اَيْ
iy = اِيْ

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Dengan limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan bagi seluruh umat manusia, yang telah membawa cahaya Islam ke seluruh penjuru dunia. Skripsi yang berjudul **"Analisis Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**" ini dapat terselesaikan berkat dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa pencapaian ini bukanlah hasil usaha sendiri, melainkan berkat kerja sama dan bimbingan yang diberikan oleh banyak pihak. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin mengungkapkan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. Nizar, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. Fatah Syukur, M.Ag.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Nur Asiyah, M.S.I., dan Sekertaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Baqiyatush Sholihah, S.Th.I., M.Si.
4. Dosen pembimbing, Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP., dan Silviatul Hasanah, M.Stat., yang dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Wali dosen, Baqiyatush Sholihah, S.Th.I., M.Si., yang telah memberikan dukungan serta perhatian sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Segenap dosen dan civitas akademika Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, terkhusus dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan.
7. Guru-guru saya yang telah memberi pengetahuan, pengalaman dan cerita hebat dalam hidup saya serta do'anya yang senantiasa teriring.
8. Kepada Pustakawan dan Karyawan Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
9. Keluarga tercinta Bapak Ilyas Rifa'i, Ibu Siti Heri Nur'aini, Kakak Muhammad Fashihirrohim, serta adik Ilhan Manzis, beserta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, baik dalam bentuk materi, semangat, motivasi, doa, maupun kasih sayang yang tiada terhingga.
10. Teman seperjuangan Yayang, Shafa, Izza, Firda, Beni, Osa yang senantiasa memberikan dorongan, apresiasi, serta keyakinan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semarang, 21 Mei 2025

Penulis

Ma'ziyatul Afifah

NIM: 2103036155

DAFTAR ISI

COVER i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PENGESAHAN iii

NOTA PEMBIMBING iv

MOTTO v

ABSTRAK vi

TRANSLITERASI ARAB-LATIN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I : PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 16
C. Tujuan Penelitian 17
D. Manfaat Penelitian 17

BAB II : ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DI PERPUSTAKAAN 19

A. Kajian Teori 19
   1. Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi 19
   2. Kepuasan Pemustaka 43
   3. Metode Libqual^{+TM} 48
B. Kajian Pustaka Relevan 57
C. Kerangka Berfikir 66

BAB III METODE PENELITIAN 69

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 69
B. Tempat dan Wakru Penelitian 70
C. Populasi dan Sampel Penelitian 70
D. Variable dan Indikator Penelitian 72
E. Teknik Pengumpulan Data 74
F. Teknik Analisis Data 76

BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA 85

A. Deskripsi Data 85
B. Pembahasan 136
C. Keterbatasan Peneliti 146

BAB V PENUTUP 148

A. Kesimpulan 148
B. Saran 150
C. Kata penutup 151

DAFTAR PUSTAKA 152

LAMPIRAN I: USULAN JUDUL SKRIPSI 160

LAMPIRAN II: PENUNJUKKAN PEMBIMBING SKRIPSI161

LAMPIRAN III: SURAT IZIN PENELITIAN 163

LAMPIRAN IV: NILAI BIMBINGAN SKRIPSI 164

LAMPIRAN V: KUESIONER PENELITIAN 166

LAMPIRAN VI: TABULASI DATA 181

LAMPIRAN VII: UJI VALIDITAS & RELIABILITAS 187

RIWAYAT HIDUP 192

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan, 59.

Tabel 3.2 Skala Rating Scale, 62.

Tabel 3,3 Hasil Uji Validitas, 64.

Tabel 3,4 Hasil Uji Reliabilitas, 66.

Tabel 4,1 Distribusi Sampel, 77.

Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi Pemustaka, 79.

Tabel 4.3 Uji Reliabitlitas Persepsi Pemustaka, 80.

Tabel 4.4 Uji Validitas Harapan Minimum Pemustaka, 81.

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan Minimum Pemustaka, 82.

Tabel 4.6 Uji Validitas Harapan Ideal Pemustaka, 83.

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Harapan Ideal Pemustaka, 84.

Tabel 4.8 Petugas Memahami Kebutuhan Pemustaka, 86.

Tabel 4.9 Petugas Membimbing Pada Saat Menelusur Informasi, 87.

Tabel 4.10 Petugas Cepat Tanggap Dalam Menangani Keluhan, 88.

Tabel 4.11 Petugas Memiliki Kecakapan Pada Bidangnya, 89.

Tabel 4.12 Petugas Sopan Dan Ramah, 90.

Tabel 4.13 Petugas Melayani Sesuai Jam Pelayanan

Tabel 4.14 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Affect Of Service* (Kinerja Petugas Dalam Pelayanan), 93.

Tabel 4.15 Ketersediaan Koleksi Tercetak, 97.

Table 4.16 Ketersediaan Koleksi Digital, 98.

Table 4.17 Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku, 99.

Tabel 4.18 Ketersediaan Koleksi Terbaru, 100.

Table 4.19 Kenyamanan Mengakses OPAC, 101.

Tabel 4.20 Kemudahan Menemukan Koleksi Pada Jajaran Rak, 102.

Tabel 4.21 Kesesuaian Akurasi Data Pada OPAC Dengan Data Koleksi Jajaran Rak, 103.

Tabel 4.22 Keteraturan Susunan Koleksi Di Rak, 105.

Tabel 4.23 Kecukupan Jumlah Computer Penelusuran, 106.

Tabel 4.24 Kecepatan Jaringan Wifi, 107.

Tabel 4.25 Kemandirian Mencari Informasi Pada Katalog Digital (OPAC), 108.

Tabel 4.26 Kemandiran Mencari Koleksi Pada Jajaran Rak, 109.

Tabel 4.27 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Informatin Control* (Kualitas Informasi & Akses Informasi), 110.

Tabel 4.28 Perpustakaan Memiliki Gedung Dan Fasilitas Yang Memadai, 114.

Tabel 4.29 Petugas Berpenampilan Sopan Dan Rapi, 115.

Tabel 4.30 Fasilitas Dan Sarana Perpustakaan Mendukung Belajar Mandiri Maupun Kelompok, 116.

Tabel 4.31 Perpustakaan Terbuka Sebagai Tempat Belajar, 118.

Tabel 4.32 Perpustakaan Tidak Menumbuhkan Daya Kreativitas, 119.

Tabel 4.33 Perpustakaan Tempat Yang Tenang, 120.

Tabel 4.34 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Library As Place* (Sarana Dan Prasarana Perpustakan), 121.

Tabel 4.35 Rekapitulasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual^{+TM} Di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang, 123.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir, 67.

Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Unit, 92.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan perguruan tinggi dilakukan dengan mengacu pada kepentingan seluruh unsur sivitas akademika, yang mencakup mahasiswa, dosen, serta tenaga kependidikan. Dalam implementasinya, perguruan tinggi perlu dilengkapi berbagai sarana dan prasarana yang menunjang pencapaian visi dan misi institusi. Salah satu sarana strategis yang memegang peranan penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi adalah perpustakaan. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi, tetapi juga berperan aktif dalam mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yakni pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat—melalui kegiatan pengadaan koleksi, pengelolaan sumber daya informasi, serta pemberian layanan yang optimal kepada para pemustaka. Keberadaan perpustakaan yang terkelola secara profesional menjadi fondasi penting dalam menciptakan iklim akademik yang kondusif dan mendorong lahirnya inovasi dan pengetahuan baru di lingkungan kampus.[1]

---

[1] Zahara Zahara Samosir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU", *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1.1 (2005), pp. 28–36.

Perpustakaan memiliki tujuh peran penting dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu fungsi edukasi, informasi, riset, rekreasi, publikasi, deposit, dan interpretasi. Ketujuh fungsi ini dirancang dan diarahkan sedemikian rupa agar sejalan dengan visi dan misi perguruan tinggi yang telah ditetapkan, sekaligus mendukung tercapainya tujuan pendidikan nasional. Tujuan tersebut adalah mengembangkan potensi peserta didik sehingga menjadi insan yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berpengetahuan, terampil, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab, sesuai dengan amanat (UU 20 tahun 2003). Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai wahana pembentukan karakter dan pengembangan kemampuan peserta didik secara menyeluruh.[2]

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu lembaga yang bertugas mengelola kumpulan karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional. Pengelolaan tersebut dilakukan melalui penerapan sistem yang terstandar dan terstruktur, dengan tujuan utama untuk mendukung kebutuhan sivitas akademika dalam berbagai aspek, seperti proses pendidikan,

---

[2] "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia", p. 9.

kegiatan penelitian ilmiah, pelestarian informasi dan budaya, serta penyediaan sarana rekreasi intelektual bagi para pengguna perpustakaan. Perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi bukan sekadar berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi semata, melainkan juga berperan sebagai pusat sumber daya ilmu pengetahuan yang sangat vital dalam mendukung pengembangan akademik. Perpustakaan menjadi elemen kunci yang membantu kemajuan institusi pendidikan tinggi secara menyeluruh. Perpustakaan memberikan kontribusi signifikan dalam menyediakan akses terhadap berbagai referensi ilmiah, memfasilitasi proses belajar mengajar, serta mendorong penelitian dan inovasi di kalangan civitas akademika.[3]

Untuk memberikan layanan yang optimal, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk terus berinovasi dan menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi yang berkembang pesat. Peningkatan layanan, baik secara langsung melalui interaksi personal maupun tidak langsung melalui sistem digital dan fasilitas lainnya, akan memberikan pengaruh signifikan terhadap pengalaman pemustaka. Setiap bentuk pelayanan dan fasilitas yang diberikan membentuk persepsi pengguna, yang kemudian berkembang menjadi citra perpustakaan di benak mereka. Citra tersebut bisa bersifat positif apabila layanan dan fasilitas dianggap

---

[3] Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan", *Indonesia*, вы12у.235 (2007), p. 245.

memuaskan atau bahkan melampaui harapan, atau sebaliknya, menjadi negatif bila tidak memenuhi ekspektasi. Persepsi ini tidak terbentuk secara instan, melainkan merupakan hasil dari akumulasi pengalaman pemustaka selama berinteraksi dengan perpustakaan. Citra yang terbentuk sangat menentukan bagaimana pengguna menilai kualitas layanan secara keseluruhan. Citra yang positif tidak hanya mencerminkan keberhasilan manajemen layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran di lingkungan perguruan tinggi.

Fokus kegiatan layanan selalu pada kepuasan pengguna perpustakaan (pemustaka) kinerja yang memuaskan pemustaka, menghasilkan layanan harus berkualitas. Untuk memberikan layanan yang berkualitas, orang yang melakukan kegiatan layanan harus tahu apa saja aspek layanan yang dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas. Demikian pula, sebagai sebuah institusi yang berorientasi pada pelayanan, perpustakaan perguruan tinggi wajib menjamin bahwa setiap layanan yang diberikan memiliki kualitas yang tinggi sehingga mampu memenuhi harapan dan memuaskan para penggunanya. Kualitas layanan yang prima ini menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pemustaka, sekaligus meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap perpustakaan.[4] Prinsip-prinsip pelayanan perpustakaan

[4] M R Marajari, "*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Keagamaan*

sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 32 Ayat (a) meliputi beberapa hal penting, yaitu pelayanan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh; pelayanan tersebut harus dilakukan dengan cara yang cepat, tepat, mudah, serta sederhana agar memudahkan pengguna dalam mengakses layanan perpustakaan; selain itu, pelayanan juga perlu dirancang sedemikian rupa sehingga mampu menciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan bagi pelanggan.[5]

Menurut pendapat Yusuf, berbagai jenis layanan yang tersedia di perpustakaan meliputi layanan jasa perpustakaan secara umum, layanan aktif yang melibatkan interaksi langsung dengan pengguna, layanan referensi atau rujukan yang bersifat khusus, layanan edukasi bagi pemustaka, kegiatan promosi perpustakaan, serta layanan administratif yang berkaitan dengan sistem peminjaman koleksi. Beragamnya bentuk layanan tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi, tetapi juga sebagai institusi yang memberikan berbagai pelayanan berbasis kebutuhan pengguna. Variasi dalam jenis layanan ini biasanya ditentukan oleh karakteristik masing-masing perpustakaan, baik dari segi jenis

---

Islam Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Perpustakaan Sekolah …", *Al-Ma'arif: Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 2023, pp. 35–44 (p. 37) <https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/article/view/1058%0Ahttps://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/article/download/1058/541>.

[5] Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan," *Indonesia*, вы12у.235 (2007), hal. 245 (hal. 18).

(misalnya perpustakaan perguruan tinggi, umum, sekolah, atau khusus) maupun dari latar belakang pengguna yang dilayaninya. Pengembangan layanan perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan komunitas pemustaka agar mampu memberikan manfaat maksimal dan relevan terhadap dinamika informasi yang terus berkembang.[6]

Pada buku Layanan Perpustakaan[7] dijelaskan bahwa inti dari kegiatan layanan perpustakaan adalah memberikan bantuan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan disesuaikan dengan berbagai pertimbangan, antara lain ketersediaan sarana dan prasarana, jumlah dan kompetensi pustakawan yang dimiliki, cakupan serta kedalaman koleksi, serta jenis kebutuhan informasi dari para pengguna. Perpustakaan dapat menyusun dan menyelenggarakan berbagai bentuk layanan yang relevan dan efektif. Beberapa contoh layanan yang umum disediakan meliputi: layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian koleksi), layanan referensi untuk konsultasi literatur, layanan keanggotaan, penyediaan akses terhadap majalah dan jurnal sebagai bagian dari layanan terbitan berseri, layanan penelusuran informasi secara

---

[6] Pawit M Yusup, "Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan," *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, 2016, hal. 468–70.

[7] Purwani Istiana, "Strategi Dalam Layanan Informasi: Studi Kasus Di Perpustakaan Fakultas Geografi UGM", *Jurnal Media Informasi, Forum Komunikasi Perpustakaan, Universitas Gadjah Mada*, 2014.

daring (online), layanan perpustakaan keliling untuk menjangkau pengguna di luar gedung utama, layanan silang layan antar perpustakaan, serta layanan tambahan seperti pencetakan, fotokopi, dan penggunaan media digital. Perpustakaan juga dapat mengadakan layanan pendidikan pengguna, pelatihan literasi informasi, dan program penyuluhan sebagai upaya meningkatkan kemampuan pemustaka dalam mengakses, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi secara efektif.

Ketika sebuah perpustakaan mampu memberikan layanan yang bermutu tinggi, bahkan melebihi ekspektasi para penggunanya, maka hal tersebut akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan pemustaka. Jika layanan tidak sesuai harapan, maka ketidakpuasan pun akan muncul. Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya oleh pustakawan. Kualitas tersebut sangat dipengaruhi oleh persepsi atau tanggapan subjektif dari para pemustaka. Salah satu cara untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan perpustakaan ini adalah dengan menggunakan metode LibQual+TM. Metode ini merupakan alat evaluasi yang dirancang secara khusus untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan secara kuantitatif dan merupakan pengembangan dari metode Servqual yang sudah banyak diterapkan dalam berbagai sektor jasa. LibQual+TM dikembangkan oleh *Colleen Cook* dan *Fred Heath*, dua ahli perpustakaan terkemuka dari Texas A&M University

(TAMU), yang bertujuan untuk memberikan gambaran lebih mendalam mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan pengalaman dan harapan pengguna. Perpustakaan dapat memperoleh data yang akurat guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Pendekatan ini menggunakan tiga indikator utama dalam pengukurannya, yaitu *Service Affect* yang menilai profesionalisme dan sikap pustakawan dalam melayani, *Information Control* yang mencerminkan kemudahan pengguna dalam mengakses dan menemukan informasi yang dibutuhkan, serta *Library as Place* yang mengacu pada kenyamanan fasilitas fisik dan atmosfer ruang baca perpustakaan.[8]

Berbagai perpustakaan di Indonesia telah banyak melakukan penelitian kuantitatif terkait layanan perpustakaan, salah satunya adalah survei yang dilakukan oleh Lilis Atikah di Perpustakaan Saleh Adiwinata dengan judul *"Analysis of Library Saleh Adiwinata User Satisfaction Using The LibQual+TM Method"*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka secara keseluruhan, sekaligus mengevaluasi kepuasan berdasarkan tiga dimensi utama dalam metode *LibQual+TM*. Instrumen yang digunakan dalam studi tersebut disusun berdasarkan tiga aspek utama dari metode LibQual+TM, yakni *Affect of Service* (pelayanan oleh pustakawan), *Information*

---

[8] Endang Fatmawati, "Trend Terkait M-Library Untuk Perpustakaan Masa Depan," *Visi Pustaka*, 2012.

Control (kemudahan dan aksesibilitas terhadap informasi), dan *Library as Place* (kenyamanan serta fasilitas fisik perpustakaan). Hasil dari survei menunjukkan bahwa secara umum pemustaka merasa *cukup puas* terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Saleh Adiwinata. Penilaian pengguna menempatkan mutu layanan dalam kategori *baik* dan masih berada dalam batas toleransi harapan mereka. Berdasarkan analisis terhadap ketiga dimensi tersebut, urutan aspek yang paling memenuhi ekspektasi pemustaka dimulai dari *Information Control* sebagai yang paling memuaskan, diikuti oleh *Affect of Service*, dan terakhir *Library as Place.*[9]

Selain itu, S. Laksana turut melakukan penelitian yang berfokus pada penilaian tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Pertanian (FAPERTA) Universitas Padjadjaran. Berdasarkan hasil analisis menggunakan dimensi pengukuran dari metode *LibQual+TM*, ditemukan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan FAPERTA UNPAD dinilai sangat tidak memuaskan. Setiap aspek yang diukur baik *Affect of Service*, *Information Control*, maupun *Library as Place* menunjukkan hasil yang berada di bawah standar harapan pengguna. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara

---

[9] Lilis Atikah and Irfan Muhajirin Anshori, "Analysis Of Library Saleh Adiwinata User Satisfaction Using The LibQual+TM Method", *Indonesian Journal of Librarianship*, 68, 2023, pp. 25–40, doi:10.33701/ijolib.v4i1.3375.

ekspektasi pemustaka sebelum mengakses layanan dengan persepsi mereka setelah menerima layanan tersebut. Pengguna menilai bahwa layanan yang mereka terima tidak hanya gagal memenuhi harapan, tetapi juga menunjukkan kualitas yang jauh di bawah yang diinginkan. Hal ini menjadi masukan penting bagi pihak pengelola perpustakaan untuk segera melakukan evaluasi menyeluruh dan merancang strategi perbaikan layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi sivitas akademika di lingkungan Fakultas Pertanian.[10] Penelitian-penelitian tersebut memperlihatkan survey kualitas layanan perpustakaan pada pemustaka dengan menggunakan metode LibQual+™ termasuk bentuk upaya mengembangkan layanan perpustakaan yang lebih baik di masa mendatang.

Perkembangan Perpustakaan UIN Walisongo Semarang berjalan seiring dengan kemajuan institusi induknya, yakni Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang. Perpustakaan ini secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 15 September 1973, tepat tiga tahun setelah pendirian UIN. Pada masa awal berdirinya, perpustakaan hanya menempati sebuah ruangan kecil di Gedung Kampus UIN yang beralamat di Jalan Ki Mangunsarkoro No. 17, Semarang. Seiring dengan perkembangan kampus, pada tahun 1976

---

[10] Surya Yoga Laksana, Tine Silvana Rachmawati, and Andri Yanto, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran Dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm", *Jurnal Pustaka Budaya*, 6.2 (2019), pp. 39–49, doi:10.31849/pb.v6i2.3187.

UIN memindahkan lokasi ke kawasan Jerakah, dan perpustakaan turut dipindahkan ke dua ruangan di Gedung C. Pada tahun 1979, perpustakaan memperoleh gedung khusus yang kini telah dialihfungsikan menjadi gedung pascasarjana. Perbaikan fasilitas terus berlanjut hingga awal tahun 1994, ketika perpustakaan dipindahkan ke gedung baru yang lebih representatif dan modern, yaitu sebuah bangunan empat lantai yang berada di Kampus III, Jalan Prof. Dr. Hamka Km. 2, Ngaliyan, Semarang. Gedung ini menjadi lokasi tetap perpustakaan hingga saat ini dan mencerminkan komitmen UIN Walisongo dalam menyediakan akses informasi serta mendukung pengembangan ilmu pengetahuan bagi seluruh sivitas akademika.[11]

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh melalui wawancara dengan beberapa pemustaka serta pustakawan dan staf di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo, ditemukan sejumlah kendala utama yang menghambat kelancaran pelayanan. Masalah paling dominan terkait dengan akses informasi, khususnya koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan tersebut, serta keterbatasan sarana dan prasarana, terutama ruang baca yang dianggap kurang memadai dalam hal luasnya. Sebagian besar pemustaka mengeluhkan bahwa koleksi bahan pustaka yang disediakan belum

---

[11] "Sejarah Perpustakaan UIN Walisongo | Perpustakaan UIN Walisongo Semarang" <https://library.walisongo.ac.id/web/node/15> [diakses 17 Oktober 2024].

cukup lengkap dan belum memenuhi kebutuhan mereka secara optimal. Namun demikian, ada juga sebagian pemustaka lain yang berpendapat bahwa koleksi bahan pustaka yang tersedia sudah memadai dan lengkap. Selain itu banyak pemustaka mengeluhkan tentang ruang baca yang kurang luas, seringkali beberapa pemustaka tidak mendapatkan tempat duduk yang nyaman. Staff perpustakaan menyampaikan, bukan koleksi bahan pustakanya yang kurang, melainkan sosialisasi akses informasi yang masih kurang maksimal. Padahal di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo telah menyediakan koleksi bahan pustaka digital yaitu, *e-resources* yang bekerjasama dengan *Cambridge, oxford academic, emerald,* dan lain-lain yang dapat diakses dirumah. Selain itu Perpustakaan Pusat UIN Walisongo juga telah mempunyai *e-library* yang aksesnya dengan cara menginstall aplikasi terlebih dahulu. Mengenai terbatasnya ruang baca, staff perpustakaan menyadari bahwa luas Gedung ruang baca di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo belum sesuai SNP perpustakaan.

Keluhan lain yang disampaikan oleh para pemustaka berkaitan dengan sikap pustakawan maupun staf yang bertugas di perpustakaan. Beberapa dari mereka kerap kali menimbulkan kebisingan dengan berbincang-bincang secara berlebihan bersama rekan kerja, yang pada akhirnya mengganggu kenyamanan pengunjung lain yang sedang menggunakan fasilitas perpustakaan. Situasi ini dirasakan cukup mengganggu konsentrasi dan

ketenangan para pemustaka saat berada di dalam ruang perpustakaan. Bahkan pustakawan/staff tidak pernah menegur pengunjung yang mengobrol terlalu keras (tidak menjaga kondusifitas ruang baca). Terdapat pula beberapa pustakawan dan staf yang kurang menunjukkan sikap ramah dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Dari hasil wawancara dengan salah satu pustakawan, diketahui bahwa staf yang bertugas di bagian sirkulasi ternyata tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang ilmu perpustakaan. Kondisi ini diduga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan serta interaksi antara staf dan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, gedung perpustakaan wajib memiliki akses yang mudah dan luas minimal 0,5meter persegi dikalikan jumlah pengunjung atau setidaknya mencapai 1.000meter persegi. Fasilitas yang harus tersedia meliputi ruang belajar, ruang diskusi, area baca pribadi, ruang pertemuan, tempat penelitian, ruang pameran, *co-working space*, *meeting point*, kubikus, serta teater. Tata ruang dan desain interior perpustakaan harus dirancang dengan menarik dan nyaman, sekaligus mencerminkan filosofi serta visi misi universitas yang bersangkutan. Hal ini bertujuan agar perpustakaan tidak hanya menjadi tempat penyimpanan buku, melainkan juga ruang yang mendukung aktivitas akademik dan pengembangan intelektual civitas akademika secara optimal. [12] Kualifikasi dan kompetensi

[12] Indonesia Perpustakaan Nasional Republik, "Peraturan Perpustakaan Nasional

tenaga perpustakaan mencakup pendidikan minimal Diploma 3 dalam bidang perpustakaan atau bidang lain yang relevan dengan pelatihan perpustakaan. Sebanyak 50% pustakawan diwajibkan memiliki sertifikasi profesional. Untuk tenaga teknis perpustakaan khususnya di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), harus memiliki latar belakang pendidikan Diploma 3 di bidang komputer. Pustakawan juga dituntut untuk menguasai berbagai kompetensi, termasuk kemampuan manajerial, teknis, serta sosial kultural guna mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan perpustakaan secara efektif dan profesional. Tenaga perpustakaan harus mengikuti pengembangan profesional setidaknya 3 kali setahun melalui pendidikan, pelatihan, dan pertemuan ilmiah yang relevan. Mereka juga harus menjadi anggota aktif organisasi profesi dan berkolaborasi dengan profesi lain untuk peningkatan kompetensi dan kualitas Perpustakaan.[13] Selain itu, dijelaskan pula mengenai koleksi bahan pustaka, di mana perpustakaan memiliki kebijakan tertulis terkait pengembangan koleksi yang telah disetujui oleh pimpinan universitas. Setiap tahunnya, koleksi perpustakaan terus dikembangkan baik dari segi kuantitas maupun kualitas sesuai dengan kebutuhan pengguna. Koleksi cetak wajib mengalami

---

Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi," 19.5 (2024), hal. 1–53 (hal. 13) <https://jdih.perpusnas.go.id/detail/989>.

[13] Perpustakaan Nasional Republik, "Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi," hal. 16.

peningkatan minimal sebesar 3% dibandingkan tahun sebelumnya, sementara koleksi elektronik atau digital harus tumbuh minimal 20% dari total keseluruhan koleksi perpustakaan. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan perpustakaan selalu menyediakan sumber daya yang relevan dan mutakhir bagi sivitas akademika.[14]

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan mengukur sejauh mana kualitas layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dengan menerapkan pendekatan metode LibQual+TM. Studi ini akan fokus pada tiga dimensi utama dalam penilaian kualitas layanan, yakni pertama, kinerja pustakawan dan staf dalam melayani pemustaka (*affect of service*); kedua, kualitas informasi serta kemudahan akses terhadap informasi yang tersedia (*information control*); dan ketiga, fasilitas fisik beserta sarana prasarana perpustakaan yang mendukung kenyamanan pengguna saat memanfaatkan layanan perpustakaan (*library as place*). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan dan aspek layanan yang perlu ditingkatkan di perpustakaan tersebut. Fokus utama dari penelitian ini adalah menilai persepsi dan pengalaman pemustaka, khususnya sivitas akademika yang menggunakan layanan di Perpustakaan

---

[14] Perpustakaan Nasional Republik, "Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi," hal. 12.

Pusat UIN Walisongo Semarang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan perpustakaan dan menjadi dasar bagi pengelola dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

B. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini ada beberapa rumusan masalah yang harus diteliti:

1. Seberapa besar tingkat kualiatas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dikaji dari dimensi kinerja petugas dalam pelayanan *(affect of service)* menggunakan metode LibQual^{+TM}?
2. Seberapa besar tingkat kualiatas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dikaji dari dimensi kualitas informasi dan akses informasi *(information control)* menggunakan metode LibQual^{+TM}?
3. Seberapa besar tingkat kualiatas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dikaji dari dimensi sarana perpustakaan *(library as place)* menggunakan metode LibQual^{+TM}?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kualiatas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dikaji dari dimensi kinerja petugas dalam pelayanan *(affect of service)* menggunakan metode LibQual^{+TM}.
2. Untuk mengetahui tingkat kualiatas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dikaji dari dimensi kualitas informasi dan akses informasi *(information control)* menggunakan metode LibQual^{+TM}.
3. Untuk mengetahui tingkat tingkat kualiatas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dikaji dari dimensi sarana perpustakaan *(library as place)* menggunakan metode LibQual^{+TM}.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan dalam bidang perpustakaan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Dapat juga digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan teori-teori perpustakaan untuk penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Penilitian ini diharapkan menjadi bahan kajian penyusunan kebijakan dalam program peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan pusat UIN Walisongo Semarang, sebagai bahan acuan bagi pihak perpustakaan dalam upaya mengembangkan layanan perpustakaan yang lebih baik di masa mendatang, sebagai informasi ilmiah mengenai pelayanan perpustakaan kepada segenap pihak yang berkaitan langsung dengan perpustakaan pusat UIN Walisongo Semarang baik pustakawan maupun pemustaka.

BAB II

ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DI PERPUSTAKAAN

A. Kajian Teori

1. Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Definisi Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Istilah "perpustakaan" dikenal dalam berbagai bahasa, antara lain disebut library dalam bahasa Inggris, maktabah dalam bahasa Arab, *biblioteca* dalam bahasa Italia, bibliothek dalam bahasa Jerman, *bibliotheck* dalam bahasa Belanda, serta *bibliotheqke* dalam bahasa Prancis. Perpustakaan dapat diartikan sebagai kumpulan berbagai sumber informasi, baik berupa buku maupun bahan nonbuku, yang disusun secara teratur berdasarkan sistem tertentu. Fungsi utama perpustakaan adalah sebagai tempat untuk mengakses dan memperoleh pengetahuan serta informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Perpustakaan berperan penting dalam mendukung proses belajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan di masyarakat..[15] Merujuk pada Surat Edaran Bersama (SEB) dengan nomor 53649/MPK/1998 dan nomor 15/SE/1998 yang dikeluarkan oleh Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia serta Badan Administrasi Kepegawaian Negara (BAKN) mengenai tugas fungsional pustakawan,

[15] Sri Rahayu, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat", *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 2017, pp. 103–10 https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9109/7603.

perpustakaan didefinisikan sebagai sebuah lembaga, kantor, atau unit kerja lainnya yang telah ditetapkan oleh pejabat berwenang. Perpustakaan tersebut minimal harus memiliki koleksi bahan pustaka sebanyak 1.000 judul dengan total eksemplar paling sedikit 2.500 buah. Definisi ini menegaskan batasan minimal yang harus dipenuhi oleh sebuah perpustakaan agar dapat dikategorikan resmi dan diakui secara fungsional dalam sistem perpustakaan nasional. Dengan kriteria ini, perpustakaan memiliki peran strategis dalam menyediakan akses informasi dan sumber belajar yang memadai bagi masyarakat luas.[16]

Menurut Muhsin W. S., perpustakaan dapat diartikan sebagai sebuah institusi yang menyediakan berbagai koleksi bahan pustaka dalam bentuk tulisan, cetakan, maupun rekaman. Perpustakaan berfungsi sebagai pusat sumber informasi yang dikelola berdasarkan serangkaian aturan atau pedoman tertentu, sehingga dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat. Fungsi utama perpustakaan mencakup mendukung kegiatan pendidikan, penelitian ilmiah, serta memberikan hiburan yang bersifat intelektual bagi penggunanya. Perpustakaan tidak hanya menjadi tempat

---

[16] Indonesia, Sekretariat Kabinet Republik. "*Surat Edaran Bersama Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Dan Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor: 53649/MPK/1988 NOMOR: 15/SE/1988 Tentang Angka Kredit Bagi Pustakawan*". Tanpa Penerbit.

penyimpanan bahan bacaan, tetapi juga berperan sebagai pusat pembelajaran dan pengembangan pengetahuan yang dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat.[17] Kita juga menyebut perpustakaan sebagai pintu gerbang ke dunia luar karena perpustakaan memiliki berbagai pengetahuan yang dapat dipahami melalui bacaan. Bergantung pada lokasi dan apa yang ditawarkannya, perpustakaan dapat memiliki berbagai macam jenis; perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu contohnya.

Perpustakaan perguruan tinggi pada dasarnya merupakan bagian integral dari institusi perguruan tinggi, meskipun perannya berbeda jika dibandingkan dengan unit kerja lainnya. Fungsi utama perpustakaan adalah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara membantu, memfasilitasi, serta meningkatkan kualitas kegiatan akademik melalui penyediaan layanan informasi yang menyeluruh. Layanan ini mencakup serangkaian proses penting mulai dari pengumpulan, pelestarian, pengelolaan, pemanfaatan, hingga penyebaran informasi. Dari sisi proses layanan, perpustakaan perguruan tinggi berperan sebagai pusat

---

[17] Yanti Mulia Roza Siska and 1Ilmu, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung", 1.2 (2022), pp. 12–17.

pengumpulan informasi yang akurat dan relevan, pusat pelestarian agar informasi tetap terjaga keasliannya, pusat pengelolaan informasi secara sistematis, pusat pemanfaatan informasi oleh seluruh sivitas akademika, serta pusat penyebaran informasi yang efisien kepada para pengguna. Perpustakaan menjadi pilar utama yang mendukung mutu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam lingkungan perguruan tinggi.[18]

Perpustakaan perguruan tinggi berperan sebagai pusat penyedia bahan ajar yang sangat penting untuk mendukung pencapaian tujuan akademik yang telah ditetapkan oleh institusi perguruan tinggi. Sebagai salah satu elemen vital dalam aktivitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, perpustakaan ini berfungsi sebagai penunjang utama dalam pelaksanaan Tridharma perguruan tinggi. Peran tersebut diatur secara rinci dalam Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi yang mencakup berbagai aspek, seperti standar koleksi bahan pustaka, infrastruktur dan fasilitas, layanan kepada pengguna, sumber daya manusia, struktur organisasi, serta sistem manajemen perpustakaan. Standar ini berlaku tidak hanya bagi perpustakaan perguruan tinggi negeri dan swasta,

---

[18] HS Lasa, "*Kamus Kepustakawanan Indonesia (Edisi Revisi).*", *Calpulis*, 2014.

tetapi juga mencakup perpustakaan yang berada di berbagai institusi pendidikan tinggi lainnya, termasuk lembaga, sekolah tinggi, akademi, dan politeknik. Diharapkan perpustakaan perguruan tinggi dapat secara konsisten memberikan kontribusi yang optimal dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan berkualitas tinggi.[19]

Sebagai institusi yang memiliki peran penting, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi para penggunanya. Sebagai fasilitas utama dalam penyediaan layanan informasi, perpustakaan diharapkan tidak hanya menyediakan berbagai sumber informasi yang lengkap dan relevan, tetapi juga menghadirkan layanan yang bermutu tinggi sehingga mampu memberikan kepuasan maksimal bagi seluruh pemustaka. Kualitas layanan ini menjadi kunci agar perpustakaan dapat berfungsi secara efektif sebagai pusat informasi dan penunjang utama dalam proses akademik, penelitian, serta pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan perguruan tinggi. Perpustakaan harus terus

---

[19] Dessy Harisanty and Siti Khotijah, "*User Perception to Service Quality (Libqual) in State University Library at* Surabaya= Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan (Libqual) Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Surabaya", *Jurnal Edulib*, 6.1 (2016), pp. 1–16.

meningkatkan standar pelayanannya agar mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat.[20]

Kesesuaian antara produk atau layanan dengan kebutuhan serta persyaratan yang telah ditetapkan seringkali disebut sebagai kualitas. Kualitas merupakan faktor krusial dan menjadi tolok ukur utama bagi sebuah perusahaan atau lembaga yang berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu produk atau pelayanannya. Kualitas bukanlah hal yang bisa ditawar, melainkan sebuah standar mutlak yang harus dipenuhi agar tujuan peningkatan mutu dapat tercapai secara efektif. Fokus pada kualitas menjadi landasan strategis bagi setiap institusi yang ingin mempertahankan reputasi dan daya saing di tengah dinamika kebutuhan pasar dan perkembangan teknologi yang terus berubah.[21] Kualitas dapat diartikan dengan berbagai definisi karena kriteria yang melekat padanya sangat beragam dan sangat bergantung pada konteks di mana kualitas tersebut diterapkan. Tidak ada satu pengertian tunggal yang dapat mencakup seluruh

---

[20] Zahara Zahara Samosir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU", *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1.1 (2005), pp. 28–36.

[21] Lilis Suriani and Odor Juliana Sidabutar, "Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs.", *PUBLIK: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5.2 (2019), pp. 190–97, doi:10.25299/jiap.2019.vol5(2).4250.

aspek kualitas secara universal, karena maknanya dapat berbeda-beda sesuai dengan bidang, tujuan, dan sudut pandang yang digunakan.

Salah satu aktivitas teknis yang harus direncanakan dengan matang adalah pelaksanaan layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan bertujuan untuk menjembatani pengguna dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan. Agar proses layanan perpustakaan berjalan efektif dan efisien, diperlukan sejumlah faktor pendukung seperti keberadaan pengguna, koleksi yang memadai, pustakawan yang kompeten, pendanaan yang cukup, serta fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Dengan tersedianya sarana dan akses informasi yang memadai melalui perpustakaan, pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai jenis media dan memperoleh informasi yang diperlukan secara optimal. Hal ini menjadikan layanan perpustakaan sebagai salah satu unsur penting dalam mendukung kebutuhan informasi pengguna secara menyeluruh.[22]

Penyediaan bahan pustaka yang relevan, tepat waktu, dan akurat untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna dikenal sebagai layanan perpustakaan. Intinya, penyediaan layanan kepada pemustaka merupakan salah

[22] Elva Rahmah, "Akses Dan Layanan Perpustakaan", *Prenadamedia Group*, 2018.

satu tujuan utama perpustakaan, yang menjadikan layanan perpustakaan sangat penting. Keunggulan perpustakaan dapat dinilai dari mutu layanannya. Apabila perpustakaan memiliki layanan infrastruktur yang memadai, koleksi bahan Pustaka yang terus bertambah seiring dengan penemuan ilmiah, dan pustakawan yang handal maka perpustakaan dapat dikatakan telah memenuhi kebutuhan pemustaka.[23]

Layanan perpustakaan mencakup berbagai kegiatan yang memanfaatkan koleksi, fasilitas, dan infrastruktur perpustakaan untuk kepentingan pengguna saat ini atau calon pengguna. Layanan ini meliputi sirkulasi, referensi, layanan silang, penelusuran literatur/informasi, panduan membaca berbasis minat, bercerita, membaca sesuai permintaan, pelatihan akses jurnal elektronik/buku elektronik, penerbitan berkala, repositori, penerjemahan, ulasan buku, dan banyak lagi.[24] Layanan yang baik (prima) adalah layanan yang berfokus pada pengguna, cepat, mudah, akurat, dan berfokus untuk membuat orang senang. Berikut ini adalah karakteristik layanan kelas satu: 1) bakat; 2) watak; 3) penampilan; 4) fokus; 5) inisiatif; dan 6) akuntabilitas.[25]

---

[23] Siska and 1Ilmu.
[24] HS Lasa, *Kamus Kepustakawanan Indonesia (Edisi Revisi).*, *Calpulis*, 2014.
[25] HS Lasa, "*Kamus Kepustakawanan Indonesia (Edisi Revisi)*"., *Calpulis*, 2014.

Kualitas layanan adalah keadaan dinamis yang sangat berkorelasi dengan barang, layanan, sumber daya manusia, produk, lingkungan sekitar dan dapat mencapai tingkat kualitas layanan yang disyaratkan. Tingkat pelayanan yang sangat baik atau buruk dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan dan memberikan pelayanan yang berkualitas tentu akan membuat pengguna jasa merasa puas.[26] Kualitas adalah kombinasi dinamis dari lingkungan, orang, proses, barang, dan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan kemampuan untuk mengendalikan keunggulan tersebut guna memuaskan pelanggan. Layanan dikatakan sangat baik jika memenuhi atau melampaui kebutuhan klien. Layanan yang sangat baik adalah layanan yang memuaskan kebutuhan dan harapan klien. Pelanggan menerima layanan yang buruk jika tingkat layanan memenuhi atau melampaui harapan mereka.[27]

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi standar keunggulan

---

[26] Yuni Nur Dawilis, "Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau," *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 4.2 (2022), hal. 70–81, doi:10.24952/ktb.v4i2.4583.

[27] HS Lasa, *Kamus Kepustakawanan Indonesia (Edisi Revisi).*, *Calpulis*, 2014.

yang diharapkan oleh konsumen serta kemampuan untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Menurut Yuliasari, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan menyesuaikan layanan pada ekspektasi mereka, sekaligus menjaga keseimbangan antara harapan dan kenyataan yang diterima.[28] Apabila pelayanan memenuhi harapan maka kualitasnya baik dan memuaskan, sedangkan apabila pelayanan tidak memenuhi harapan maka kualitasnya buruk dan akan berdampak negatif terhadap klien lain atau calon klien baru berdasarkan pengalaman pelanggan.[29] Masuk akal jika standar kualitas layanan perpustakaan berfungsi sebagai ukuran potensi keunggulan layanan yang ditawarkan dalam memuaskan kebutuhan atau harapan pemustaka.

Kualitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi mengacu pada tingkat kemampuan perpustakaan dalam menyediakan layanan yang tidak hanya memenuhi tetapi juga melebihi ekspektasi pengguna, yaitu mahasiswa, dosen,

---

[28] H Siahaan, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengguna Dengan Metode ServQual Pada Perpustakaan IAIN Batusangkar Sumatera Barat", 2017 <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/3983> [accessed 1 October 2024].
[29] Deka Veronica, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Journal Development*, 5.1 (2017), hal. 55–69, doi:10.53978/jd.v5i1.45.

dan staf akademik. Tingkat kualitas layanan ini merupakan aspek krusial yang mendukung keberhasilan proses pembelajaran, penelitian, serta pengembangan akademik di lingkungan institusi pendidikan tinggi. Beberapa faktor utama yang berkontribusi terhadap kualitas layanan perpustakaan meliputi kinerja pustakawan dan staf dalam memberikan pelayanan, mutu serta kemudahan akses informasi, serta keberadaan fasilitas dan infrastruktur pendukung perpustakaan. Apabila ketiga aspek tersebut diimplementasikan dengan baik, maka hasil pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka akan semakin optimal. Diharapkan kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi mampu secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan akademik secara efektif.

b. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sebagai pusat penyedia informasi yang bersumber dari koleksi pustaka maupun non-pustaka, perpustakaan dituntut untuk mengoptimalkan pemanfaatan seluruh koleksinya secara maksimal. Citra layanan yang dimiliki oleh perpustakaan memegang peranan penting karena menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan. Seluruh elemen layanan, khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna

seperti dosen, mahasiswa, peneliti, serta pemustaka umum termasuk yang memiliki kebutuhan khusus, harus menjadi prioritas utama dalam pengelolaan layanan. Tujuan utama layanan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi adalah mendukung peningkatan wawasan pengguna, memperlancar kegiatan perkuliahan, mendorong aktivitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta mendukung program-program akademik dari institusi terkait. Untuk menjamin aksesibilitas dan kontinuitas pelayanan, perpustakaan perguruan tinggi diwajibkan beroperasi minimal lima hari dalam seminggu dengan total waktu layanan sekurang-kurangnya 40 jam per minggu. Hal ini menjadi bagian dari komitmen perpustakaan dalam memberikan layanan yang inklusif, produktif, dan berorientasi pada kebutuhan sivitas akademika.[30]

Sebagaimana penjelasan kitabullah Al-Qur'an surat Al -Baqarah: 267[31] sebagaimana berikut:

---

[30] Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, "*Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*", 2015 <https://press.perpusnas.go.id/files/pdf/120.pdf>.

[31] "Surat Al-Baqarah Ayat 267 Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir | Baca di TafsirWeb" <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html> [diakses 12 Juni 2025].

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبۡتُمۡ وَمِمَّآ أَخۡرَجۡنَا لَكُم مِّنَ ٱلۡأَرۡضِ

وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلۡخَبِيثَ مِنۡهُ تُنفِقُونَ وَلَسۡتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغۡمِضُواْ فِيهِۚ وَٱعۡلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Dari Surah Al-Baqarah ayat 267 mengajarkan agar setiap orang yang beriman memberikan yang terbaik dari hasil usahanya, dan tidak memilih yang buruk untuk diberikan, karena Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. Nilai yang terkandung dalam ayat ini sangat relevan jika dikaitkan dengan kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dalam konteks pelayanan, pustakawan diharapkan memberikan layanan terbaik, baik dari segi keramahan, kecepatan, ketepatan informasi, maupun

kenyamanan fasilitas. Memberikan layanan yang seadanya, tidak ramah, atau tidak profesional, sama seperti memberikan sesuatu yang buruk yang bahkan kita sendiri enggan menerimanya. Oleh karena itu, pustakawan perlu menanamkan nilai spiritual dalam bekerja, bahwa pelayanan kepada pemustaka merupakan bentuk pengabdian dan amanah yang harus dijalankan dengan integritas. Kualitas layanan yang baik bukan hanya mendatangkan kepuasan pemustaka, tetapi juga menjadi cerminan keimanan dan ketakwaan dalam menjalankan tanggung jawab. Dengan demikian, QS. Al-Baqarah ayat 267 dapat menjadi inspirasi moral dan spiritual dalam membangun budaya pelayanan prima di lingkungan perpustakaan.

Untuk menciptakan layanan perpustakaan yang berkualitas, diperlukan penerapan sistem layanan tertentu yang dipilih melalui pertimbangan yang matang. Setiap sistem pelayanan memiliki keunggulan serta keterbatasan masing-masing, sehingga pemilihan sistem tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Keberagaman sistem layanan yang tersedia justru memberikan keleluasaan bagi pengelola perpustakaan untuk menentukan sistem yang paling relevan dan sesuai dengan karakteristik serta kondisi perpustakaan yang dikelolanya. Dalam proses pemilihan tersebut, aspek utama yang harus dijadikan acuan adalah

kepuasan pengguna, karena sistem yang baik bukan hanya efisien secara operasional, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dan harapan pemustaka secara optimal. Pemilihan sistem layanan yang tepat dapat menjadi pondasi penting dalam membangun citra perpustakaan yang profesional dan responsif terhadap dinamika kebutuhan informasi. Tiga sistem layanan yang dimiliki perpustakaan, yaitu:[32]

1) Sistem layanan terbuka

Pada sistem layanan terbuka, pemustaka atau pengunjung perpustakaan diberikan kebebasan untuk langsung mengakses ruang koleksi tanpa perantara. Mereka diperbolehkan menelusuri rak-rak buku secara mandiri dan memilih bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasi mereka. Ketika hendak meminjam buku, pengguna cukup membawa bahan yang dipilih langsung ke petugas di bagian layanan sirkulasi untuk diproses peminjamannya. Sistem ini memberi kemudahan dan fleksibilitas kepada pengguna, karena mereka dapat menjelajahi koleksi perpustakaan secara langsung dan membuat keputusan secara mandiri tanpa harus bergantung pada bantuan staf perpustakaan. Layanan

[32] Purwani Istiana, "Strategi dalam Layanan Informasi : Studi Kasus di Perpustakaan Fakultas Geografi UGM," *Jurnal Media Informasi, Forum Komunikasi Perpustakaan, Universitas Gadjah Mada*, 2014.

terbuka ini mendorong kemandirian pemustaka dan meningkatkan interaksi langsung antara pengguna dengan sumber informasi.

2) Sistem layanan tertutup

Pada sistem layanan tertutup, pemustaka tidak memiliki akses langsung untuk memilih atau mengambil koleksi dari rak secara mandiri. Untuk memperoleh bahan pustaka yang diinginkan, pengguna terlebih dahulu harus mencari informasi melalui katalog yang tersedia, mencatat nomor panggil dari koleksi yang dicari, lalu menyerahkannya kepada petugas perpustakaan. Petugas atau pustakawanlah yang akan mengambilkan bahan tersebut dari ruang penyimpanan. Sistem ini umumnya diterapkan pada koleksi khusus atau langka yang penggunaannya terbatas, baik karena alasan keamanan, nilai historis, maupun tingkat keterbacaannya yang rendah. Perpustakaan dapat menjaga kondisi koleksi tetap terawat sekaligus mengatur sirkulasi bahan pustaka dengan lebih terkontrol, meskipun akses langsung pemustaka terhadap koleksi menjadi terbatas

3) Sistem layanan campuran

Perpustakaan yang menerapkan sistem layanan campuran mengombinasikan dua jenis sistem layanan, yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup, yang

disesuaikan dengan jenis koleksi yang dimiliki. Sebagai contoh, koleksi buku teks dapat disediakan melalui sistem layanan terbuka, yang memungkinkan pemustaka mengambil langsung dari rak, sedangkan koleksi referensi seperti ensiklopedia atau kamus lebih sering disediakan melalui sistem layanan tertutup, di mana pemustaka perlu meminta bantuan petugas untuk mengaksesnya. Melalui pendekatan ini, perpustakaan memiliki fleksibilitas dalam menentukan jenis layanan yang paling sesuai untuk setiap kategori koleksi, dengan mempertimbangkan karakteristik bahan pustaka, tingkat kebutuhan pengguna, serta kebijakan dan tujuan layanan masing-masing institusi. Hal ini bertujuan agar pelayanan tetap efisien, koleksi tetap terjaga, dan kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi secara optimal. Dalam hal seperti ini diperlukan berbagai pertimbangan bagi pengelola perpustakaan, terkait dengan jenis koleksi, sumber daya manusia (staf perpustakaan) yang dimiliki, ketersediaan ruang, dan sebagainya.

Menurut pendapat Yusuf, terdapat berbagai jenis layanan yang tersedia di perpustakaan, antara lain: layanan jasa perpustakaan, layanan aktif, layanan khusus untuk referensi atau rujukan, layanan pendidikan pengguna, promosi perpustakaan, serta layanan

administratif yang berkaitan dengan sistem peminjaman koleksi. Ragam layanan tersebut tidak bersifat seragam, melainkan sangat bergantung pada tipe perpustakaan itu sendiri serta karakteristik masyarakat atau komunitas yang menjadi target layanannya. Perpustakaan menyesuaikan jenis layanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan dan profil pengguna yang dilayaninya agar mampu memberikan manfaat maksimal dan relevan bagi para pemustaka.[33]

Perpustakaan menawarkan berbagai jenis layanan yang beragam, antara lain mencakup layanan ruang baca untuk kenyamanan pengunjung, layanan sirkulasi yang memfasilitasi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, serta layanan referensi yang membantu pencarian informasi. Tersedia juga layanan fotokopi, penelusuran literatur untuk mendukung riset, serta layanan pendidikan pemustaka dan pelatihan literasi informasi guna meningkatkan kemampuan pengguna dalam mencari dan menggunakan informasi. Layanan informasi kilat memberikan akses cepat pada data yang dibutuhkan, sementara layanan penyebaran informasi yang sudah diseleksi membantu menyampaikan materi relevan kepada pengguna. Perpustakaan juga menyediakan

[33] Yusup, "Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan."

layanan pembuatan paket informasi, peminjaman antar perpustakaan, serta penerjemahan dokumen. Tidak kalah penting, terdapat layanan khusus bagi kelompok pembaca tertentu dan layanan perpustakaan keliling yang menjangkau pengguna di luar lokasi utama perpustakaan, sehingga secara keseluruhan layanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi yang beragam dari masyarakat pengguna.. Menurut Lisda Rahayu, dalam implementasinya tidak semua perpustakaan menyelenggarakan seluruh jenis layanan tersebut. Hal ini disebabkan karena setiap perpustakaan memiliki kebijakan internal, sumber daya, serta kebutuhan pengguna yang berbeda-beda, sehingga jenis layanan yang tersedia akan disesuaikan dengan kondisi dan prioritas masing-masing perpustakaan.[34]

Pada Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi tercantum bahwasanya perpustakaan menyediakan paling sedikit 7 jenis pelayanan yaitu: baca di tempat, sirkulasi, referensi, konsultasi riset, literasi informasi, ekstensi, dan silang layan. Pelayanan referensi mencakup layanan informasi, bimbingan, dan pengajaran bibliografi. Pelayanan konsultasi riset tersedia bagi perencanaan riset,

[34] Lisda Rahayu et al., "Sistem Layanan Perpustakaan," in *Layanan Perpustakaan*, 2014.

analisis data, dan publikasi hasil riset. Untuk literasi informasi, pengajaran mencakup akses informasi, penggunaan perangkat, dan pendayagunaan informasi. Pelayanan ekstensi ditujukan untuk pemustaka di lokasi kampus terpisah dan masyarakat umum. Sementara itu, pelayanan silang layan memungkinkan peminjaman antarperpustakaan untuk mendapatkan informasi tambahan.[35] Dari beberapa layanan tersebut, secara keseluruhan lebih berfokus pada layanan akademik, penelitian, dan pengembangan kemampuan mahasiswa serta dosen dalam menghasilkan karya ilmiah. Perpustakaan Perguruan Tinggi menyediakan layanan-layanan yang lebih luas dan kompleks daripada perpustakaan biasa

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan ialah:

1) Kinerja pustakawan/staff

Seorang pustakawan profesional harus bertanggung jawab secara moral atas tindakannya terhadap orang lain, organisasi, dan dirinya sendiri. Pustakawan harus berperilaku sesuai dengan profesinya

[35] Perpustakaan Nasional Republik, "Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi," hal. 15–16.

dan mampu menghindari tindakan yang bertentangan dengan standar profesional. Kode etik pustakawan mengatur bagaimana pustakawan berperilaku dan melayani pelanggan mereka untuk memastikan bahwa mereka tidak melakukan kesalahan saat bekerja.[36]

Kode etik merupakan seperangkat nilai, norma, serta pedoman aturan yang mengatur perilaku yang dianggap tepat maupun tidak tepat bagi individu yang menjalankan suatu profesi. Aturan ini dirancang untuk memberikan batasan moral dan profesional dalam bertindak, sehingga para pelaku profesi memiliki acuan yang jelas mengenai sikap dan tindakan yang patut dilakukan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara etis dan profesional.[37]

Sebagaimana diungkapkan oleh Wiji, kode etik merupakan suatu sistem yang terdiri atas norma, nilai moral, serta aturan profesional yang tertulis secara jelas dan tegas. Sistem ini menjabarkan secara eksplisit tindakan-tindakan yang dianggap salah dan tidak pantas, serta perilaku yang dinilai benar dan layak dilakukan.

---

[36] Artati Halawa, "Implementation of Librarian Code of Ethics towards Librarian Performance at the Library UPT of Andalas University Penerapan Kode Etik Pustakawan terhadap Kinerja Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas," 1.1 (2023), hal. 121–26 (hal. 122).

[37] Sulistyo Basuki, "Kode Etik dan Organisasi Profesi," *Rapat Kerja PB IPI, Jurusan Ilmu Perpustakaan FSUI*, 2001, hal. 21.

Kode etik juga memberikan pedoman mengenai perbuatan-perbuatan yang seharusnya dijalankan oleh pelaku profesi dan tindakan yang patut dihindari, sehingga menciptakan standar moral dan profesional dalam pelaksanaan tugas.[38]

Kode etik pustakawan adalah seperangkat pedoman yang mengatur standar perilaku etis yang seharusnya dimiliki oleh seorang pustakawan. Aturan ini berfungsi sebagai landasan dalam menjalankan praktik profesional kepustakawanan dengan menekankan pentingnya nilai-nilai integritas, tanggung jawab sosial, serta sikap profesional dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan masyarakat luas. Melalui kode etik ini, pustakawan diharapkan mampu menjaga kepercayaan publik serta menjalankan tugasnya secara etis dan bertanggung jawab.[39]

Menurut Rivai,[40] Kinerja dapat diartikan sebagai keinginan atau motivasi dari individu maupun kelompok untuk melaksanakan suatu tugas dan mencapai sasaran

---

[38] Suwarno Wiji, "Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan," *Yogyakarta: Ar-Ruzz Media*, 2010, hal. 92.
[39] Anggi Kumala et al., "Kode Etik Pustakawan sebagai Aturan Profesional bagi Profesi Pustakawan," *Ainara Journal (Jurnal Penelitian dan PKM Bidang Ilmu Pendidikan)*, 4.2 (2023), hal. 71–75, doi:10.54371/ainj.v4i2.238.
[40] Veithzal Rivai, *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (Rajawali Pers, 2009), hal. 31.

tertentu. Anggota Ikatan Pustakawan Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menjalankan kode etik dengan standar yang tinggi demi kepentingan para pengguna layanan, perpustakaan itu sendiri, profesi pustakawan, organisasi, serta masyarakat luas. Kode etik perpustakaan berfungsi sebagai pedoman yang mengatur sikap dan perilaku pustakawan, baik terhadap diri mereka sendiri, para pengguna perpustakaan, sesama rekan sejawat, masyarakat umum, maupun negara. Penerapan kode etik ini menjadi landasan penting dalam menjaga profesionalisme dan integritas dalam pelayanan perpustakaan. Terdapat kewajiban yang harus dipatuhi oleh pustakawan sesuai dengan Kode Etik, seperti kewajiban terhadap bangsa dan negara, pengabdian kepada masyarakat melalui layanan perpustakaan, kewajiban terhadap profesi dengan pematuhan terhadap aturan yang berlaku, kewajiban terhadap rekan kerja dengan adil dan menghormati, serta kewajiban terhadap pejabat untuk menjaga profesionalisme dan meningkatkan wawasan. Semua kewajiban ini bertujuan untuk memastikan pustakawan menjalankan tugas dengan integritas, tanggung jawab, dan profesionalisme.

2) Kualitas Akses informasi

Kualitas akses informasi merujuk pada tingkat kemudahan informasi dapat diakses, dipahami, serta dimanfaatkan oleh para pengguna. Dalam lingkungan perpustakaan dan layanan informasi, aspek ini menjadi sangat krusial guna menjamin bahwa pengguna mampu dengan efektif menemukan serta menggunakan sumber daya yang diperlukan. Untuk meningkatkan kualitas akses informasi di perpustakaan, perlu mempertimbangkan beberapa faktor penting seperti dimensi *information control*, automasi perpustakaan, dan layanan digital. Dimensi *information control* mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kenyamanan akses informasi, kemudahan akses, aktualitas informasi, kecepatan akses informasi, dan peralatan untuk mengakses informasi. Automasi perpustakaan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan koleksi serta pelayanan perpustakaan. Automasi perpustakaan juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Sementara itu, layanan digital seperti akses jarak jauh dan publikasi elektronik dapat meningkatkan kualitas akses informasi dengan menyediakan konten digital dan kemudahan pencarian online. Kombinasi dari faktor-faktor ini dapat meningkatkan kualitas akses informasi di perpustakaan secara keseluruhan.[41]

[41] "Rahayuningsih: Mengukur kepuasan pemustaka - Google Scholar," hal. 34–38

3) Sarana prasarana perpustakaan

Sarana merujuk pada peralatan yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas perpustakaan, contohnya rak buku, meja baca, serta kursi untuk kenyamanan pengguna. Sedangkan prasarana mencakup lahan dan bangunan yang berfungsi sebagai penunjang aktivitas perpustakaan, seperti gedung perpustakaan itu sendiri, area penyimpanan koleksi, serta fasilitas multimedia. Kedua aspek ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang mendukung kelancaran layanan dan kenyamanan pemustaka dalam mengakses sumber informasi.[42] Sarana dan prasarana perpustakaan harus memenuhi kriteria keamanan, kebersihan, kesehatan, kenyamanan, keindahan, dan aksesibilitas bagi semua pengguna. Terdapat tata ruang perabot dan peralatan yang ergonomis di gedung perpustakaan atau ruang perpustakaan. Gedung perpustakaan harus mudah diakses dan memiliki luas minimal yang memadai. Fasilitas yang

---

<https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&cluster=10643985351514566821#d=gs_cit&t=1728612243007&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3ApbB8b0gIt5MJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26scfhb%3D1%26hl%3Did> [diakses 11 Oktober 2024].

[42] Doddy Rusmono, "Evaluasi Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan 2011 (Studi Deskriptif Kualitatif pada Perpustakaan SMA Negeri 2 Ciamis). Arizal Hasan Maolana Evaluation Completeness of Facilities and Infrastruct," *Journal of Library and Information Science*, 5.1 (2018), hal. 3.

disediakan termasuk ruang belajar, ruang diskusi, ruang baca pribadi, ruang pertemuan, dan ruang penelitian. Perabot harus mencakup rak koleksi, meja baca, dan meja kerja. Perpustakaan juga harus dilengkapi dengan peralatan teknologi informasi dan multimedia yang diperlukan. Sarana keamanan gedung seperti CCTV, APAR, alarm, dan pintu darurat harus tersedia. Fasilitas umum termasuk ruang ibadah, toilet, lahan parkir, dan kantin. Perpustakaan juga harus memiliki rambu-rambu yang mencakup papan nama perpustakaan, denah lokasi, dan denah ruang perpustakaan. Perawatan koleksi juga harus diperhatikan dengan pendingin ruangan, humidifier, dan pencahayaan yang memadai. Selain itu, perpustakaan harus menyediakan ruang, fasilitas, dan layanan inklusif bagi pengguna penyandang disabilitas.[43]

2. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul setelah mereka membandingkan antara layanan yang diterima dengan harapan awal mereka. Tingkat kepuasan ini sangat berperan dalam membentuk sikap dan perilaku pelanggan terhadap suatu perusahaan atau institusi. Seberapa puas

[43] Perpustakaan Nasional Republik, "Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi," hal. 14.

pelanggan terhadap layanan yang diberikan akan menentukan langkah atau keputusan yang mereka ambil di masa depan, baik dalam mempertahankan hubungan maupun dalam memberikan respons positif atau negatif terhadap layanan tersebut. Menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi.[44]

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil layanan yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya sebelumnya. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, tanggapan terhadap kebutuhan pemustaka, kompetensi petugas perpustakaan, mutu koleksi yang tersedia, serta kecepatan dan ketepatan waktu layanan secara keseluruhan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tersebut. Agar kepuasan pemustaka dapat tercapai secara optimal, perpustakaan harus memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek tersebut secara berkelanjutan guna memenuhi ekspektasi pengguna secara menyeluruh.[45] Semua pengunjung perpustakaan memiliki kebutuhan yang berbeda-beda untuk mendapatkan informasi. Perpustakaan menyediakan kumpulan

---

[44] Gloriano Gloriano and Jaka Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa", *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10.3 (2022), pp. 233–45, doi:10.26740/jpap.v10n3.p233-245.

[45] Lasa, *Kamus Kepustakawanan Indonesia (Edisi Revisi).*, hal. 155.

informasi yang tepat untuk menjawab pertanyaan pemustaka dan membantu mereka menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Kepuasan pemustaka biasanya berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Agar pemustaka merasa puas, perpustakaan perlu menghadirkan layanan dengan mutu yang baik dan memuaskan. Kepuasan ini akan muncul ketika persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang mereka terima melebihi ekspektasi atau harapan awal mereka. Menurut Zeithaml dan Bitner, kepuasan merupakan sebuah evaluasi atau penilaian mengenai sejauh mana kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi secara efektif. Menjaga dan meningkatkan kualitas jasa perpustakaan menjadi kunci utama dalam meraih kepuasan pengguna secara berkelanjutan.[46] Persepsi dan harapan dapat berbeda untuk setiap individu, namun pelanggan cenderung lebih memperhatikan kegagalan daripada keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memberikan pelayanan yang melebihi harapan untuk memenuhi kepuasan pemustaka. Tom Peter menekankan pentingnya memberikan produk dan

---

[46] Yahya Suhendar and Andi Prastowo, "Jurnal of Islamic Education Management ISSN : 2461-0674 Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Uin Raden Fatah Palembang Kris Setyaningsih & Rumiati Prodi MPI FITK UIN Raden Fatah Palembang Email : Kris_setyaningsih@gmail.Com Pengguna Perpu", pp. 52–67.

jasa yang melebihi harapan pelanggan untuk menjadi pemenang dalam industri saat ini.[47]

Kepuasan pemustaka atau pelanggan merupakan reaksi atau tanggapan dari pengguna terhadap perbedaan antara harapan atau tingkat kepentingan yang dimiliki sebelum menggunakan layanan dengan kinerja nyata yang mereka alami setelah pemanfaatan layanan tersebut. Kepuasan ini muncul ketika pengguna membandingkan ekspektasi awal mereka dengan pengalaman sesungguhnya selama menggunakan fasilitas atau jasa perpustakaan. Jika kinerja layanan sesuai atau melampaui harapan, maka tingkat kepuasan pemustaka akan meningkat, sebaliknya jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, kepuasan mereka cenderung menurun. Pemahaman mengenai gap antara harapan dan kenyataan kinerja sangat penting untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan demi mencapai kepuasan optimal bagi pengguna.[48] Kepuasan pemustaka menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan sebuah perpustakaan serta merupakan tujuan utama dari seluruh aktivitas yang dijalankan oleh perpustakaan tersebut. Suatu perpustakaan dianggap

---

[47] Rahayuningsih Fransisca, "Mengukur Kepuasan Pemustaka," *Yogyakarta: Graha Ilmu. S*, 2015, hal. 29–30.

[48] Freddy Rangkuti, "Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP," *Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama*, 2002, hal. 30.

sukses apabila mampu menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan para pemustakanya. Ketika perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi yang dicari oleh pemustaka, hal ini akan menimbulkan rasa puas di kalangan pengguna karena mereka menemukan sumber informasi yang diinginkan secara lengkap dan memadai di perpustakaan tersebut. Pemenuhan kebutuhan informasi oleh perpustakaan berperan langsung dalam menciptakan kepuasan pemustaka sebagai indikator keberhasilan layanan perpustakaan.

Reaksi pemustaka terhadap perbedaan antara kinerja yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk dan tingkat minat sebelumnya dikenal sebagai kepuasan pemustaka atau pelanggan.[49] Kepuasan pemustaka menjadi salah satu aspek paling penting dalam menilai keberhasilan sebuah perpustakaan serta menjadi sasaran utama dari seluruh aktivitas yang dijalankan oleh perpustakaan tersebut. Rasa puas dari pengguna akan tercipta ketika perpustakaan mampu menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan pengguna berhasil memperoleh informasi yang mereka cari dengan mudah. Keberhasilan perpustakaan sangat bergantung pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan

[49] Rangkuti, "Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP," hal. 30.

informasi pemustaka secara efektif dan efisien, sehingga tujuan pelayanan perpustakaan dapat tercapai dengan baik.[50] Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat tercapai ketika kualitas layanan yang dirasakan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Selisih antara kualitas layanan perpustakaan yang dirasakan dengan harapan pemustaka ini sangat menentukan tingkat kepuasan yang diperoleh. Harapan pemustaka memegang peranan yang sangat penting dan berpengaruh besar dalam menilai serta menentukan mutu layanan perpustakaan yang diberikan. Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna akan sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

3. Metode LibQual^{+TM}

a. Definisi Metode LibQual^{+TM}

LibQual^{+TM} adalah metode pengukuran kualitas layanan berbasis web yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak sesuai pendapat pengguna tentang kualitas layanan. Pada metode LibQual^{+TM} terdapat tiga dimensi utama yang menentukan tingkat kualitas layanan perpustakaan yaitu

[50] A Warsitaning Putri, "Analisis Latar Belakang Pendidikan Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes …", 2013 <http://eprints.undip.ac.id/40772/>.

dimensi *Affect of Service, Information Control dan Library as Place*.[51]

Metode Libqual+TM menurut Bavakutty & Majeed[52] merupakan metode yang didasarkan pada metode Servqual untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Metode ini dapat dijadikan tolok ukur dalam mengevaluasi layanan karena dimensi yang ada mampu membahas dan menganalisis kualitas layanan secara spesifik dan mendalam. Adapun dimensi yang dijadikan indikator dalam penggunaan metode ini merupakan teori terbaru dengan tiga dimensi menurut Kyrillidou & Maciel (2015) yaitu Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani *(Affect of Service),* Kualitas dan Akses Informasi *(Information Control)*, & Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan *(Library as Place)*.[53]

Metode LibQual+TM adalah pengembangan dari ServQual+TM yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan

---

[51] Surya Yoga Laksana, Tine Silvana Rachmawati, dan Andri Yanto, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran Dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm," *Jurnal Pustaka Budaya*, 6.2 (2019), hal. 39–49 (hal. 41), doi:10.31849/pb.v6i2.3187.

[52] Moyante Bavakutty dan K C Abdul Majeed, *Methods for measuring quality of libraries* (Ess Ess Publications, 2005).

[53] Rizal Mohamad Sihabudin, Rudi Susilana, dan Angga Hadiapurwa, "Evaluasi layanan dewasa pada dinas perpustakaan dan arsip daerah jawa barat menggunakan libqual," *Edulib*, 4.2 (2017), hal. 1–9 <https://ejournal.upi.edu/index.php/edulibinfo/article/view/10925>.

perpustakaan. LibQual^{+TM} merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. LibQual+TM dapat mengidentifikasi kekuatan (strengths) dan kelemahan (weakness) yang dilihat dari pandangan pemustaka. Melalui metode LibQual+TM, perpustakaan dapat memyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dapat meningkatkan layanan perpustakaan.[54]

b. Dimensi Metode LibQual^{+TM}

Metode LibQual^{+TM} yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan mempunyai dimensi kualitas. Kyrillidou yang dikutip oleh Rahayuningsih (2015: 34) terdapat tiga dimensi dalam LibQual^{+TM} yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

1) Kinerja Petugas dalam Pelayanan (*Affect of Service)*, yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy, Responsiveness, Assurance, dan Reliability.*

---

[54] Ika Kartika, Fajrul Hamdi Barmawi, dan Neni Yuningsih, "Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Potensi Utama Menggunakan Metode Libqual+Tm," *Visa*, 4.1 (2024), hal. 104–13 (hal. 953).

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

2) Kualitas Infomasi dan Akses Informasi *(Information Control),* yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek *Scope, Convenience, Ease of Navigation, Timeliness, Equipment, dan Self Reliance*.
a) Cakupan informasi *(Scope),* yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
b) Kenyamanan mengakses informasi *(Convenience),* yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan

pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustaaan dan kejelasan petunjuk pelayanan.

c) Kemudahan mengakses informasi *(Ease of Navigation),* yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.

d) Kecepatan mengakses informasi *(Timeliness),* yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.

e) Peralatan *(Equipment),* yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.

f) Kepercayaan diri *(Self Reliance),* yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer rak, keteraturan susunan koleksi di rak.

3) Sarana dan Prasarana Perpustakaan *(Library as Place)*, yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang

bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yan terdiri dari aspek *Tangibles, Utilatarian Space, Symbol Terms, dan Refuge.*

a) Bukti fisik *(Tangibles),* yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
b) Ruang yang bermanfaat *(Utilatarian Space),* yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar.
c) Berbagai makna *(Symbol Terms),* yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas akademia dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
d) Tempat belajar yang nyaman *(Refuge),* yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam ha ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

c. Metode Pengukuran LibQual^{+TM}

Metode LibQUAL+™ secara khusus dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Hal itu terdapat korelasi antara kualitas

perpustakaan dan kepuasan pemustaka, di mana kualitas layanan terkadang disebut sebagai penyebab kepuasan pemustaka atau sebaliknya. Dalam penelitian ini, metode LibQual+™ akan digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka yang ditentukan oleh tingkat persepsi (P) pemustaka atau layanan yang mereka pahami dan tingkat harapan minimum (HM) dan harapan ideal (HI) yang mereka inginkan. Harapan ideal adalah tingkat layanan yang diinginkan oleh pemustaka, sedangkan harapan minimum adalah tingkat layanan yang diterima oleh pemustaka.[55]

Tingkat kepuasan akan diukur menggunakan skor kesenjangannya. *Adequacy Gap* (AG) adalah nilai yang menunjukkan seberapa jauh harapan minimum pemustaka, nilai tersebut terbentuk ketika skor persepsi dan harapan minimum berbeda. Sementara itu, *Superiority Gap* (SG) adalah nilai yang menunjukkan seberapa jauh jarak atas atau bawah harapan ideal pemustaka yang terbentuk oleh perbedaan antara skor persepsi dan skor harapan ideal.[56] Sementara Kyrillidou, menjelaskan bahwa *zone of tolerance is difference between the desired rating and the minimally-*

[55] Fransisca, "Mengukur Kepuasan Pemustaka," hal. 38.
[56] Fransisca, "Mengukur Kepuasan Pemustaka," hal. 38–39.

acceptable rating. Jadi persepsi pemustaka dikatakan ideal jika berada dalam wilayah "*zone of tolerance*" ini.[57]

Menurut Fatmawati, untuk mengukur kepuasan pemustaka dengan menggunakan metode LibQual+TM digunakan rumus sebagai berikut: [58]

1) AG (*Adequacy Gap*) = Persepsi (P) - Harapan Minimum (HM). Nilai diferensial antara persepsi (P) dan harapan minimal (HM) dikenal sebagai Adequacy Gap (AG). Jika persepsi melebihi harapan minimal (P>HM) *Adequacy Gap* (AG) akan bernilai positif yang menunjukkan bahwa responden "cukup puas".
2) SG (*Superiority Gap*) = Persepsi (P) - Harapan Ideal (HI). Kesenjangan antara persepsi (P) dan harapan ideal (HI) dikenal sebagai Superiority Gap (SG). Jika persepsi kurang dari harapan ideal (P < HI) nilai SG akan negatif, artinya "dalam batas toleransi (zona toleransi)".
3) *Zone of Tolerance* adalah ruang antara tingkat harapan ideal (HI) dan tingkat toleransi minimum (HM). Menurut Fatmawati "*zone of Tolerance*" adalah "*the*

---

[57] Martha Kyrillidou dan Colleen Cook, "The evolution of measurement and evaluation of libraries: A perspective from the association of research libraries," *Library Trends*, 2008, doi:10.1353/lib.0.0008.

[58] Endang Fatmawati, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUAL," *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8.1 (2015), hal. 1, doi:10.22146/bip.7725.

area between minimally acceptable and desired service quality ratings". Ini mengacu pada wilayah atau area yang terletak di antara tingkat layanan yang diharapkan berdasarkan kualitas layanan yang diberikan dan layanan minimum yang diperoleh.

Lebih lanjut, penjelasan mengenai signifikansi skor SG (*Superiority Gap*) dan AG (*Adequacy Gap)* pada rumus AG dan SG sebagai berikut:[59]

1) Apabila skor SG positif, berarti pemustaka "sangat puas" dengan layanan yang diterimanya karena telah melampaui harapan idealnya.
2) Apabila skor SG negatif, berarti kualitas layanan dinilai "baik", berada "dalam batas toleransi/zone tolerance", di mana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.
3) Apabila skor AG positif, berarti layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka "cukup puas" terhadap layanan yang diterimanya.
4) Apabila skor AG negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka

[59] Fransisca, "Mengukur Kepuasan Pemustaka," hal. 40.

"belum puas terhadap layanan yang diterimanya". Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

B. Kajian Pustaka Relevan

1. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode *Libqual*$^{+Tm}$[60]

Penelitian ini menggunakan pendekatan *LibQUAL*$^{+TM}$ di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode dalam penelitian ini menggunakan empat indikator, yaitu dampak layanan, lokasi perpustakaan, kendali individu, dan ketersediaan informasi. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Sebanyak 50 responden menjadi sampel penelitian. Analisis gap menunjukkan bahwa semua dimensi *LibQUAL*$^{+TM}$ bernilai negatif. Perbaikan diperlukan untuk memenuhi harapan pemustaka. Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki Indeks Kepuasan Pengguna dengan nilai 87,43%. Ini menunjukkan bahwa pengguna puas dengan kinerja layanan perpustakaan.

---

[60] Bayu Indra Saputro and others, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode Libqual +Tm', doi:10.14203/j.baca.v41i1.546.

2. Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual*: Studi Kasus di Perpustakaan UNESA[61]

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya dengan menggunakan metode *servqual* untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Responden penelitian adalah mahasiswa UNESA prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2017 yang menggunakan fasilitas perpustakaan Unesa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Total sampling yang dilakukan pada 81 mahasiswa dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pemustaka Universitas Negeri Surabaya masih merasa kurang puas dengan kualitas layanan perpustakaan.

3. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode *Libqual*$^{+TM}$ di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung[62]

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung berdasarkan

---

[61] Gloriano Gloriano dan Jaka Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10.3 (2022), hal. 233–45, doi:10.26740/jpap.v10n3.p233-245.

[62] Siska Siska dan Yanti Mulia Roza, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung," *JIPIS : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 2022, doi:10.31958/jipis.v1i2.6669.

LibQual^{+TM} ada 3 dimensi yaitu; *Service Affect, Library as Place,* dan *Information Control*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung cukup memuaskan pemustaka. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Kuesioner disebarkan kepada 95 responden dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas dengan kinerja pustakawan namun masih ada kekurangan dalam memenuhi harapan mereka. Sarana dan prasarana perpustakaan juga masih belum memuaskan pemustaka, meskipun ada beberapa aspek yang dapat ditoleransi. Akses informasi juga perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemustaka. Perbaikan diperlukan agar pemustaka lebih tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan.

4. Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode *Libqual*$^{+Tm}$ di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau[63]

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan deskriptif menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, angket, dan dokumentasi. Semua mahasiswa yang

[63] Dawilis, "Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau."

aktif menggunakan perpustakaan pada tahun 2018 berjumlah 2.455 orang, sampel pada penelitian ini melibatkan 96 responden. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode LibQual+TM menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service* memiliki persentase hampir seluruhnya 86,19%. Di sisi lain, dimensi *Information Control* memiliki persentase sebagian besar 62,81%. Dan dimensi *Library of Place* memilki persentase hampir seluruhnya 91,40%.

5. Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung[64]

Ruang lingkup penelitian ini adalah pada sikap pustakawan (petugas perpustakaan) dalam melayani (*Affect of Service),* akses terhadap informasi *(Information Control),* dan perpustakaan sebagai tempat yang terdiri dari fasilitas dan infrastruktur yang ada *(Library as Place)*. Partisipan penelitian terdiri dari 1594 mahasiswa STIE Ekuitas Bandung yang merupakan anggota perpustakaan. Dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dan rumus penghitungan sampel Yamane diperoleh sejumlah 99 responden. Model *LibQual*$^{+TM}$ digunakan untuk menghitung variasi (gap) antara

[64] Asep Saeful Rohman, "N-JILS Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan : Studi Pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung Measurement Of Library Service Quality : Study At The STIE Ekuitas Library In Bandung," 3.1 (2020), hal. 17–36.

layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan pengguna/pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan STIE Ekuitas Bandung rata-rata berada di area batas toleransi. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung telah memenuhi harapan pengguna, yaitu cukup baik.

6. Analisis Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Saleh Adiwinata Dengan Menggunakan Metode *LibQual*$^{+TM}$[65]

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode surveidengan pendekatan kuantitatif. Instrumen yang digunakan sesuai dengan dimensi pada metode *LibQual*$^{+TM}$ yaitu, *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place.* Penentuan kriteria sampel menggunakan *accidental sampling* dengan total sampel sebanyak 86 responden. Hasil peneletian menunjukkan pada analisis kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) didapatkan skor 0,199 dan berdasarkan analisis kesenjangan *Superiority Gap* (SG) didapatkan skor sebesar -0,216. Lebih lanjut pada dimensi *Affect of Service* skor kesenjangan AG adalah 0,195 dan SG sebesar -0,181. Kemudian pada dimensi *Information Control* skor AG adalah 0,217 dan SG sebesar 0,395. Sementara pada dimensi *Library*

[65] Lilis Atikah dan Irfan Muhajirin Anshori, "Analysis Of Library Saleh Adiwinata User Satisfaction Using The LibQual+TM Method," *Indonesian Journal of Librarianship*, no. 68 (2023), hal. 25–40, doi:10.33701/ijolib.v4i1.3375.

as Place skor AG didapat 0,163 dan SG sebesar 0,172. Adapun urutan dimensi yang paling memenuhi harapan pemustaka adalah dimensi *Information Control, Affect of Service, dan Library as Place*.

7. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran Dengan Menggunakan Metode *Libqual*$^{+Tm}$[66]

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menilai kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA (Fakultas Pertanian) di Universitas Padjadjaran. Metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan *LibQual*$^{+TM}$ merupakan alat penelitian yang digunakan untuk menilai tingkat kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Universitas Padjadjaran. Terdapat kesenjangan antara harapan minimum dan harapan yang diinginkan untuk kualitas layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian sebagaimana ditentukan oleh teknik *LibQual*$^{+TM}$ dan skor yang dipersepsikan. Hasil temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Universitas Padjadjaran merupakan layanan yang sangat tidak baik. Hal tersebut

[66] Laksana, Rachmawati, dan Yanto, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran Dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm."

menunjukkan bahwa persepsi pengguna lebih rendah dari apa yang dia harapkan sebelum berkunjung ke perpustakaan.

8. Tingkat Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok: Analisis *Libqual*$^{+TM}$[67]

Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan pengguna Layanan Arsip dan Perpustakaan Kota Solok yang dinilai dengan menggunakan *Libqual*$^{+Tm}$. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dan bersifat kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Kuesioner disebarkan sebanyak 50 orang dipilih sebagai sampel penelitian dengan menggunakan teknik *sampling insidental*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok merasa cukup puas dengan kinerja petugas dalam melayani mereka. Namun, mereka belum puas dengan kualitas informasi dan akses informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Meskipun demikian, pemustaka merasa cukup puas dengan sarana dan prasarana perpustakaan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan di Kota Solok dinilai cukup tinggi.

---

[67] Cherly Pratiwi, "Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Solok: Analisis Libqual+Tm," *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 3.1 (2021), hal. 66–81, doi:10.24036/ib.v3i1.264.

9. Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Potensi Utama Menggunakan Metode *Libqual*$^{+Tm}$[68]

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan di perpustakaan Main Potential University menggunakan metode *LibQual*$^{+TM}$. Penelitian ini melibatkan mahasiswa yang aktif menggunakan perpustakaan, dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Analisis tersebut mengungkapkan bahwa pengguna cukup puas dengan kredibilitas dan kesopanan pustakawan tetapi merasa tidak puas dengan pemahaman kebutuhan pengguna. Pengguna juga merasa akses ke informasi daring tidak memadai tetapi puas dengan koleksi jurnal dan buku. Fasilitas dan lingkungan perpustakaan dinilai positif, meskipun ada kekhawatiran tentang layanan infrastruktur. Secara keseluruhan, kualitas layanan dinilai "Baik" oleh pengguna, melampaui harapan minimum mereka.

10. Evaluasi Layanan Dewasa Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Jawa Barat Menggunakan *Libqual*$^{+Tm}$[69]

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan dewasa pada Dispusipda Jabar. Permasalahan umum yang dikaji pada penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan layanan

---

[68] Kartika, Barmawi, dan Yuningsih, "Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Potensi Utama Menggunakan Metode Libqual+Tm."

[69] Sihabudin, Susilana, dan Hadiapurwa, "Evaluasi layanan dewasa pada dinas perpustakaan dan arsip daerah jawa barat menggunakan libqual."

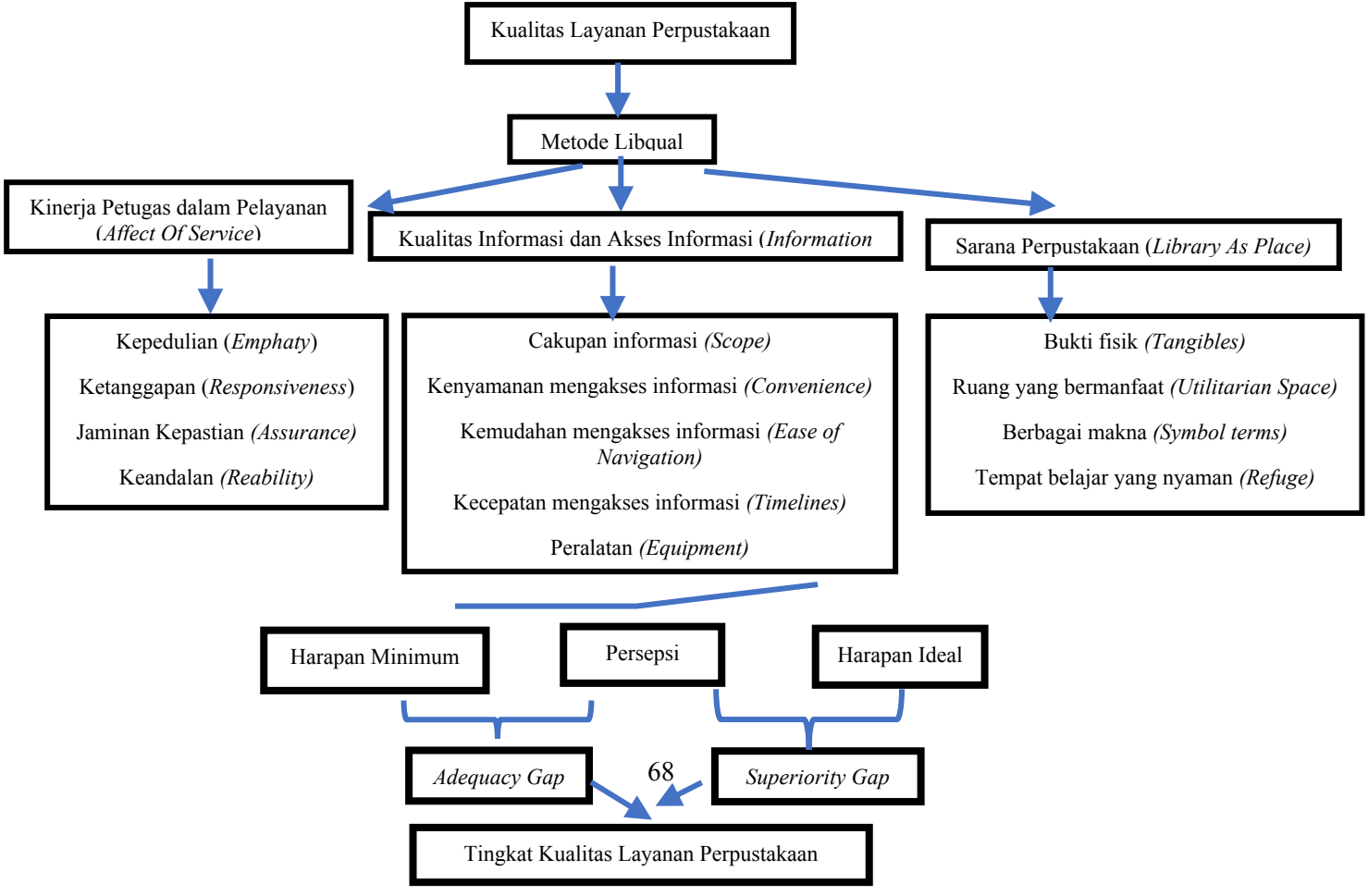
dewasa pada Dispusipda Jabar menggunakan metode *Libqual*$^{+TM}$. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan kualitas layanan dewasa menurut *Libqual*$^{+TM}$ berada dalam kategori baik. Secara khusus hasil penelitian menunjukan dimensi *Affects of Service* berada dalam kategori baik, dimensi *Information Control* berada dalam kategori baik dan dimensi *Library as Place* berada dalam kategori sangat baik.

Dari beberapa artikel jurnal terdapat kecenderungan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu mencari pengaruh 3 faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu kinerja petugas dalam pelayanan (*affect of service*), kualitas informasi dan akses informasi (*information control*), sarana perpustakaan (*library as place)*. Akan tetapi terdapat perbedaan yang jelas yaitu tempat dan waktu penelitian. Teori tersebut juga akan digunakan pada penelitian di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang, yaitu teori *LibQual*$^{+TM}$.

B. Kerangka Berfikir

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian ini, analisis kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima akan digunakan untuk menentukan seberapa puas pengguna perpustakaan. Terdapat dua analisis kesenjangan pada penelitian ini, yaitu: Analisis kesenjangan yang pertama adalah dengan melihat selisih antara skor persepsi dan harapan minimum pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang. Sedangkan, analisis kesenjangan kedua adalah dengan melihat selisih antara skor persepsi dengan harapan ideal pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang. Secara rinci kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif adalah penelitian yang bersifat inferensial dalam arti mengambil kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistika, dengan menggunakan data empiric hasil pengumpulan data melalui pengukuran.[70] Metode kuantitatif maksudnya penelitian yang datanya dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik.[71] Pendekatan deskriptif penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara sistematik dan akurat fakta serta karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu.[72] Didasarkan pada dimensi LibQual+TM (Kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan, Kualitas informasi & akses informasi, dan Sarana dan prasarana perpustakaan), tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang.

---

[70] Haji Djaali, "Metodologi penelitian kuantitatif" 2021, 2021, hal. 2–3.
[71] Etta Mamang Sangadji dan S Sopiah, "Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian," *Yogyakarta: CV Andi Offset*, 2010, hal. 26.
[72] Djaali, "Metodologi penelitian kuantitatif," hal. 4.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian berlokasi di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang Jl. Prof. Dr. Hamka, Tambakaji, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50185. Jangka waktu penelitian dilaksanakan tanggal 18 Februari 2025 - 28 Februari 2025.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sejumlah individu yang paling sedikit memiliki satu sifat yang sama. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[73] Populasi merupakan keseluruhan unit penelitian atau unit analisis yang akan diselidiki atau dipelajari karakteristiknya.[74] Populasi yang menjadi dasar pengambilan sampel pada penelitian adalah seluruh mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang mengunjungi dan memakai fasilitas perpustakaan selama kurang lebih tiga bulan terakhir. Telah diketahui sebanyak 21.059 sivitas akademik.

---

[73] Dr Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D" 2013, 2013, hal. 117.
[74] Djaali, "Metodologi penelitian kuantitatif," hal. 40.

2. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari populasi yang diambil dengan cara tertentu untuk mewakili keseluruhan populasi dalam suatu studi.[75] Teknik pengambilan anggota sampel mengggunakan *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.[76] Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Cara tersebut dilakukan karena sampel penelitian adalah homogen atau dianggap sama karena mayoritas yang menggunakan jasa perpustakaan adalah sivitas akademik.

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti, menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = Tingkat kesalahan (error) yang telah ditetapkan = 10% (0,1)

Dari uraian rumus, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{21059}{1+21059.(0,1)^2}$$

---

[75] Djaali, "Metodologi penelitian kuantitatif," hal. 41.

[76] Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D," hal. 63.

$$n = \frac{21059}{1+21059.0,01}$$

$$n = \frac{21059}{1+210,59}$$

$$n = \frac{21059}{211,59}$$

$$n = 99,52 \textit{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 mahasiswa. Dengan sampel yang berjumlah 100 tersebut adalah sivitas akademik UIN Walisongo Semarang.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel

Variabel adalah sifat seseorang atau objek yang dapat memiliki nilai, skor, atau ukuran yang berbeda untuk setiap orang atau objek. Oleh karena itu, variabel harus didefinisikan secara operasional. Definisi operasional adalah seperangkat arahan lengkap tentang cara mengukur dan mengidentifikasi variabel.[77] Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan perpustakaan. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengukur kualitas layanan peperpustakaan pusat UIN Walisongo Semarang. Untuk melihat kualitas tersebut, peneliti mengukurnya dengan menggunakan metode LibQual^{+TM} (Kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan,

[77] Ma'ruf Abdullah, "Metode penelitian kuantitatif" (Aswaja pressindo, 2015), hal. 174–75.

Kualitas informasi & akses informasi, dan Sarana dan prasarana perpustakaan).

2. Indikator

Penelitian ini menggunakan berbagai indikator yang didasarkan pada metode Libqual^{+TM} (Kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan, Kualitas informasi & akses informasi, dan Sarana dan prasarana perpustakaan) untuk mengukur tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo. Berikut ini beberapa indikator yang menjadi acuan dalam pengumpulan dan pengukuran data.

Tabel 3.1 Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan

Variabel	Dimensi	Indikator	No soal	Sumber
Kualitas layanan	Kinerja pustakawan/ staf dalam pelayanan perpustakaan *(Affect of service)*	1. Kepedulian (*Emphaty*) 2. Ketanggapan (*Responsivenes*) 3. Jaminan Kepastian *(Assurance)* 4. Keandalan *(Reability)*	1-6	Fransisca Rahayuningsih[78]

[78] Fransisca, "Mengukur Kepuasan Pemustaka," hal. 34–36.

	Kualitas informasi & akses informasi (*Information control)*	1. Cakupan informasi *(Scope)* 2. Kenyamanan mengakses informasi *(Convenience)* 3. Kemudahan mengakses informasi *(Ease of Navigation)* 4. Kecepatan mengakses informasi *(Timelines)* 5. Peralatan *(Equipment)* 6. Kepercayaan diri *(Self Reliance)*	7-18	
	Sarana dan prasarana perpustakaan *(Library as place)*	1. Bukti fisik *(Tangibles)* 2. Ruang yang bermanfaat *(Utilitarian Space)* 3. Berbagai makna *(Symbol terms)* 4. Tempat belajar yang nyaman *(Refuge)*	19-24	

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakam metode kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu angket. Angket adalah serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk diisi oleh responden. Dengan harapan responden memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.[79] Metode angket yang digunakan adalah metode angket tertutup, dimana responden tidak diberikan kesempatan untuk menjawab dengan kata-kata sendiri. Kuesioner atau angket dibuat secara online dengan menggunakan form google dan disebarkan melalui link. Kusioner atau angket diberikan ke responden sebanyak 100 sivitas akademik yang menjadi sampel penelitian yaitu sivitas akademik UIN Walisongo Semarang.

Rating Scale akan digunakan oleh peneliti untuk menilai kuesioner masing-masing responden guna mengelola data. Dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu *rating scale* lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden

---

[79] Suharsimi Arikunto, "Suharsimi Arikunto," *Suharsimi Arikunto*, 2014, hal. 194–97.

terhadap fenomena lainya.[80] Teknik pengukuran yang di terapkan adalah berdasarkan rangking atau peringkat yang dinyatakan. Dimana responden hanya memilih satu dari sembilan alternatif yang disediakan. Apabila jawaban responden semakin mendekati angka sembilan nilainya semakin tinggi, jika semakin mendekati angka satu maka nilainya semakin rendah. Setiap item diberi skor berdasarkan jawabannya sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Rating Scale

Alternatif Jawaban	**Sangat Tidak Puas**					**Sangat Puas**		
Skor Soal	1	2	3	4	5	6	7	8

Dengan skala *rating scale* ini, peneliti dapat menghitung rata-rata skor atau poin dari setiap instrument pernyataan, sehingga hasil yang diperoleh lebih terukur dan dapat dianalisis secara kuantitatif.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara untuk menjawab rumusan masalah atau menguji penelitian. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan dari hasil penelitian. Ada beberapa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini,yaitu:

1. Uji Instrumen Data

[80] Sugiyono, hal. 141.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan instrument. Jika instrumen dapat memberikan data dari variabel yang diteliti dengan andal, instrumen tersebut dianggap sah.[81] Oleh karena itu, item kuesioner yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Uji validitas data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistics* 23 dengan metode Korelasi *Product Moment Pearson*. Korelasi Pearson adalah teknik mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total instrumen penelitian.

Untuk menentukan apakah korelasinya signifikan atau tidak dengan membandingkan r-tabel dengan r-hitung. Validitas item instrumen ditentukan oleh apakah koefisien korelasi sama atau lebih besar dari tabel-r. Atau sebaliknya item instrumen dianggap sah jika nilai signifikansinya kurang dari 0,050. Pertanyaan yang dianggap tidak valid akan dieliminasi berdasarkan temuan uji validitas. Pertanyaan yang valid digunakan sebagai sarana pengumpulan data. Instrumen penelitian diujikan kepada 100 responden dengan taraf signifikan 5% maka didapat r-tabel = 0,195. Rumus korelasi yang digunakan adalah rumus

[81] Suharsimi Arikunto, hal. 211–212.

korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh pearson dalam arikunto seperti berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{n\sum Xi^2 - \left(\sum Xi\right)^2][n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total

n = Jumlah responden

Xi = Skor butir pada nomor butir ke-i

Yi = Skor total responden ke-i

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Nomor Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai r	Keterangan
1	0.683	0.195	Valid
2	0.641	0.195	Valid
3	0.623	0.195	Valid
4	0.628	0.195	Valid
5	0.684	0.195	Valid
6	0.520	0.195	Valid
7	0.663	0.195	Valid
8	0.661	0.195	Valid
9	0.765	0.195	Valid

10	0.676	0.195	Valid
11	0.498	0.195	Valid
12	0.599	0.195	Valid
13	0.565	0.195	Valid
14	0.703	0.195	Valid
15	0.619	0.195	Valid
16	0.567	0.195	Valid
17	0.722	0.195	Valid
18	0.657	0.195	Valid
19	0.721	0.195	Valid
20	0.634	0.195	Valid
21	0.675	0.195	Valid
22	0.614	0.195	Valid
23	0.392	0.195	Valid
24	0.452	0.195	Valid

Hasil uji validitas data menunjukan semua butir pertanyaan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}=0,195.

b. Uji Reliabilitas

Gagasan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut baik dikenal sebagai reliabilitas.[82] Instrumen yang baik akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen yang dapat dipercaya,yang reliable akan menghasilkan data yang dapat

[82] Suharsimi Arikunto, "Suharsimi Arikunto," hal. 221.

dipercaya juga.[83] Untuk mengetahui apakah data hasil angket itu reliabel atau tidak dengan melihat hasil analisis uji reliabilitas. Uji reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan metode *Reliability Analysis* pada aplikasi SPSS *Statistics* 23. Jika hasil nilai *Cronbach's Alpha* sama atau lebih besar dari 60%=0,6 maka tiap butir pertanyaan/pernyataan pada angket dinyatakan reliabel.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	24

Instrument penelitian dinyatakan reliabel, karena nilai r_{hitung} =0,929>0,6.

2. Analisis Pendahuluan

Kuesioner atau angket yang terkumpul kemudian diperiksa kelengkapan data dan jawaban angket untuk menghindari adanya kemungkinan kesalahan dalam pengisian angket. Merekap kuesioner yang masuk untuk mendapatkan tingkat persepsi (P) pemustaka, yaitu layanan yang diketahui dan di rasakan oleh pemustaka; dan tingkat harapan pemustaka, yaitu

[83] Suharsimi Arikunto, "Suharsimi Arikunto," hal. 223.

harapan minimum (HM) dan harapan ideal (HI) yang diinginkan pemustaka.

3. Tabulasi data

Tabulasi adalah proses penempatan data kedalam bentuk tabel yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis. Tabel-tabel yang dibuat sebaikya mampu meringkas agar memudahkan dalam proses analisis data. Untuk menghitung pertanyaan yang besifat umum ditentukan presentasenya dengan menggunakan rumus:

$$P=F/N \times 100\%$$

Keterangan:

P= Presentasi

F= Frekuensi jawaban responden

N= Jumlah responden

Adapun parameter yang digunakan untuk menafsirkan data ini adalah sebagai berikut:

0%	= tidak satupun
1-25%	= Sebagian kecil
26-49%	= hampir setengahnya
50%	= setengahnya
51-75%	= Sebagian besar
76-99%	= hampir seluruhnya
100%	= seluruhnya

4. Teknik Analisis

Analisis data kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL+TM dilakukan dalam tiga tahap yaitu;

a. Pada tahap pertama dilakukan analisis data kuesioner menghitung total penilaian pada kategori harapan minimum *(minimum),* total penilaian kategori harapan ideal *(desired),* dan total penilaian kategori persepsi *(perseived)* yang telah dijabarkan dalam setiap item pertanyaan.

b. Menghitung rata-rata (mean) dari setiap pernyataan berdasarkan harapan minimum (minimum), total penilaian kategori harapan ideal (desired), dan total penilaian kategori persepsi (perseived) yang telah dijabarkan dalam setiap item pernyataan. Dengan cara menjumlahkan jawaban yang diberikan pada setiap pernyataan lalu dibagi dengan jumlah responden. Adapun rumus penghitungan rata-rata (mean) sebagai berikut:

$$\overline{X} = \frac{X1+X2+...+Xn}{n} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan:

Xi= Pengamatan ke-1

N = banyaknya data

$\overline{x}$ = rata-rata

c. Kemudian skor rata-rata setiap pernyataan dalam satu dimensi dijumlah kemudian dibagi dengan frekuensi

pernyataan tiap dimensi untuk mengetahui rata-rata nilai masing-masing dimensi.

d. Menghitung perbedaan *(gap)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan berdasarkan harapan minimum *(minimum)*, total penilaian kategori harapan ideal *(desired)*, dan total penilaian kategori persepsi *(perseived)* yang telah dijabarkan dalam setiap item pernyataan.

Dalam pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL^{+TM} menggunakan rumus sebagai berikut:

a. AG (*Adequacy Gap*) = Persepsi (P) - Harapan Minimum (HM)

   Nilai diferensial antara persepsi (P) dan harapan minimal (HM) dikenal sebagai Adequacy Gap (AG). Jika persepsi melebihi harapan minimal (P>HM) *Adequacy Gap* (AG) akan bernilai positif yang menunjukkan bahwa responden "cukup puas".

b. SG (*Superiority Gap*) = Persepsi (P) - Harapan Ideal (HI)

   Kesenjangan antara persepsi (P) dan harapan ideal (HI) dikenal sebagai Superiority Gap (SG). Jika persepsi kurang dari harapan ideal (P < HI) nilai SG akan negatif, artinya "dalam batas toleransi (zona toleransi)".

c. *Zone of Tolerance* adalah ruang antara tingkat harapan ideal (HI) dan tingkat toleransi minimum (HM). Menurut

Fatmawati "*zone of Tolerance*" adalah "*the area between minimally acceptable and desired service quality ratings"*. Ini mengacu pada wilayah atau area yang terletak di antara tingkat layanan yang diharapkan berdasarkan kualitas layanan yang diberikan dan layanan minimum yang diperoleh.[84]

[84] Fransisca, "Mengukur Kepuasan Pemustaka," hal. 41.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Data Umum

a. Profil Perpustakaan Pusat UIN Walisongo

1. Sejarah

Perpustakaan UIN Walisongo Semarang mengalami perkembangan yang sejalan dengan kemajuan institusi UIN Walisongo Semarang itu sendiri. Perpustakaan ini secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 15 September 1973, yakni tiga tahun setelah lembaga induknya, UIN Walisongo Semarang, diresmikan. Sejak saat itu, perpustakaan terus berkembang untuk mendukung kebutuhan akademik dan penelitian di lingkungan kampus, berperan sebagai pusat sumber informasi yang penting bagi sivitas akademika.

Pada masa awal pendiriannya, perpustakaan hanya menempati satu ruangan di gedung kampus UIN yang beralamat di Jl. Ki Mangunsarkoro No. 17 Semarang.

Kemudian, pada tahun 1976, ketika UIN pindah ke lokasi kampus baru di Jrakah, perpustakaan juga turut pindah dan menempati dua ruangan di Gedung C. Selanjutnya, pada tahun 1979, perpustakaan mendapatkan gedung tersendiri yang kini difungsikan sebagai gedung pascasarjana. Kemudian, pada awal tahun 1994, perpustakaan kembali berpindah ke gedung baru berlantai dua yang terletak di Kampus III, Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2 Ngaliyan Semarang, dan sejak saat itu perpustakaan tetap beroperasi di lokasi tersebut hingga kini, terus berkembang mengikuti kebutuhan sivitas akademika.[85]

2. Visi Misi Tujuan

Visi

Menjadi Pusat Komunikasi ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, pembelajaran, dan penelitian.

Misi

a) Menyediakan sumberdaya informasi yang berkualitas untuk pembelajaran dan penelitian.
b) Menyediakan fasilitas dan sarana belajar serta akses informasi ilmiah seluas-luasnya kepada komunitas akademik UIN Walisongo dan masyarakat luas.

[85] "Sejarah Perpustakaan UIN Walisongo | Perpustakaan UIN Walisongo Semarang."

c) mengoptimalkan pengelolaan fasilitas dan aset dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan.

Tujuan

Membangun perpustakaan UIN Walisongo yang mampu menjadi pusat komunikasi ilmiah masyarakat akademik dengan meneyediakan koleksi yang berkualitas dan akses informasi yang seluas-luasnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

3. Stuktur Organisasi
   a. Kepala Perpustakaan: Umar Falahul Alam, S.Ag., SS., M.Hum.
   b. Bagian Tata Usaha: Charlin Zuliana, S.H.; Ahmad Zaenal Mustopa, S.HI.; Rohmani; Yasin Firman; Edi Suroto
   c. Bagian Pengembangan dan Pengolahan Koleksi: Bahrul Ulumi, S.Ag, M.Hum.; Siti Ukhtiya Zulfa, S.Hum.; Agus Wayan Yulianto, S.Si., M.Sc.; Wati Rimayanti, S.E.
   d. Bagian Sirkulasi: Ana Afida, S.Ag., SIPI., M.Hum.; Ika Purwanti, SE; Dwi Yuniati; Ahmad Nur Faizin.

e. Bagian Referensi dan Terbitan Berseri: Fahrurozi, S.Ag. S.IPI.; Hartono, S.Pd., M.Sc.
f. Teknologi Informasi dan Multimedia: Purwanto; Haydar Ainul Hakim; Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP.
g. American Corner: Miswan, S.Ag, S.IP., M.Hum. Affa Ardhi Saputri, M.Pd.; Eka Harisma W, M.Hum.

4. Tata tertib

UPT Perpustakaan UIN Walisongo menerapkan peraturan dan tata tertib berkaitan dengan akses layanan yang harus diperhatikan dan ditaati oleh setiap pemustaka. Peraturan dan tata tertib tersebut adalah sebagai berikut:

a. Peraturan Umum
   i. Berpakaian rapi dan sopan
   ii. Menyimpan tas, map, jaket (jas), case laptop dan buku cetak ditempat penyimpanan yang tersedia (locker).
   iii. Membawa kartu anggota sebagai identitas untuk masuk ke Perpustakaan.
   iv. Mengisi daftar kunjungan pada komputer yang disediakan.
   v. Menjaga ketenangan dan ketertiban selama berada di Perpustakaan.

vi. Pengunjung yang berasal dari luar UIN Walisongo dan tidak membawa kartu anggota kerjasama jaringan Perpustakaan Perguruan Tinggi (Jasapusperti, FPPTI dan FKP2TN) dikenakan biaya kunjungan sesuai tarif yang berlaku.

b. Tata tertib

Anggota/pengunjung UPT Perpustakaan UIN Walisongo dilarang melakukan hal-hal sebagai berikut:

i. Merusak, merobek, mencoret, mengotori buku-buku ataupun peralatan dan perabot yang ada di perpustakaan.
ii. Membawa buku keluar tanpa melalui proses peminjaman.
iii. Membawa barang-barang milik pribadi ke dalam ruang koleksi perpustakaan (kecuali barang berharga).
iv. Menitipkan barang berharga di locker penitipan.
v. Menggunakan kartu anggota milik orang lain.
vi. Makan, minum, merokok dan membuang sampah sembarangan di perpustakaan.
vii. Memakai kaos oblong, sandal jepit dan kain sarung.

viii. Berbicara keras-keras (berisik), atau diskusi di ruang baca dan membuat kegaduhan sehingga mengganggu pengunjung lain.

c. Pelanggaran dan Sanksi / Denda

Anggota/pengunjung perpustakaan yang terbukti melanggar peraturan dan tata tertib yang berlaku akan dikenakan sanksi, berupa denda, teguran lisan, teguran tertulis, hingga dikeluarkan dari keanggotaan atau dikeluarkan dari UIN (disesuikan dengan jenis pelanggaran yang dilakukannya). Berikut ini adalah jenis pelanggaran dan sanksinya:

i. Anggota/pengunjung yang merusak, menghilangkan, atau mencoret-coret bahan pustaka harus mengganti dengan buku baru yang sama, dan jika terlambat dikenakan denda keterlambatan sesuai tarif yang berlaku.

ii. Apabila buku yang dihilangkan atau dirusak tersebut buku langka atau sudah tidak tersedia di pasaran, maka pengunjung/ anggota berkewajiban menggantinya dengan dua buah buku dengan judul lain yang isinya relevan dengan buku yang hilang tersebut.

iii. Anggota yang terlambat mengembalikan buku-buku yang dipinjamnya dikenakan denda sesuai tarif yang berlaku.

iv. Anggota/pengunjung perpustakaan yang terlambat mengembalikan buku-buku yang dipinjam untuk fotokopi dikenakan denda sesuai tarif yang berlaku.

v. Kartu anggota yang rusak/hilang harus dibuat kembali dengan membayar biaya administrasi sesuai tarif yang berlaku.

2. Deskripsi Data Khusus

Responden yang terdapat dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang. Sumber data pada penelitian ini diperoleh melalui Google Form yang disebarkan secara langsung melalui link. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin berdasarkan akumulasi jumlah populasi yaitu pengunjung Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang. Teknik pengambilan anggota sampel mengggunakan *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Tabel 4.1 Distribusi Sampel

Klasifikasi	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang terkumpul	117	117%

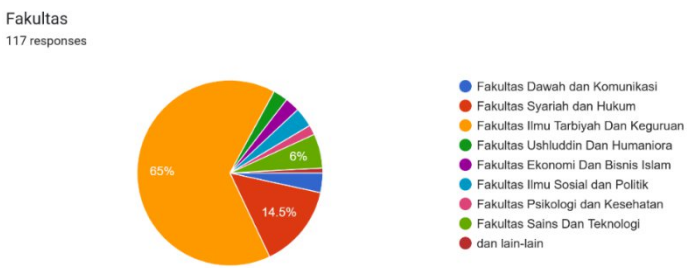
Kuesioner yang dapat diolah	100	100%

Tabel 4.1 menunjukkan jumlah kuesioner yang terkumpul yaitu 100 responden, jumlah sampel yang dapat diolah dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam penyebaran kuesioner, peneliti membagikan kuesioner secara daring berupa google formulir yang disebar melalui link. Penyebaran kuesioner dilakukan dari tanggal 18 Februari 2025 s/d 26 Februari 2025. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dan diolah menggunakan aplikasi SPSS dan Ms. Excel.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Unit

Berdasarkan data yang telah diklasifikasikan peneliti, diperoleh gambar yang mendeskripsikan unit sebagai berikut:

Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Unit



Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa pengunjung yang berasal dari mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan sebanyak 65% (76 responden), mahasiswa Fakultas Syariah & Hukum sebanyak 14,5% (17 responden), mahasiswa Fakultas Sains & Teknologi sebanyak 6% (7 responden), mahasiswa Fakultas Dakwah & Komunikasi sebanyak 3,4% (4 responden), mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Politik sebanyak 3,4% (4 responden), mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam sebanyak 2,6% (3 responden), mahasiswa Fakultas Ushuluddin & Humaniora sebanyak 2,6% (3 responden), mahasiswa Fakultas Psikologi & Kesehatan sebanyak 1,7% (2 responden), dan lain-lain sebanyak 0,9% (1 responden).

3. Analisis Data

a. Hasil Uji Istrumen Data

1) Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Pemustaka

a) Uji Validitas

Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi Pemustaka

Dimensi	Item	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
Kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan	ASP1	0.195	0.683	Valid
	ASP2	0.195	0.641	Valid
	ASP3	0.195	0.623	Valid
	ASP4	0.195	0.628	Valid

(Affect of service)	ASP5	0.195	0.684	Valid
	ASP6	0.195	0.520	Valid
Kualitas informasi & akses informasi (*Informatin control)*	ICP1	0.195	0.663	Valid
	ICP2	0.195	0.661	Valid
	ICP3	0.195	0.765	Valid
	ICP4	0.195	0.676	Valid
	ICP5	0.195	0.498	Valid
	ICP6	0.195	0.599	Valid
	ICP7	0.195	0.565	Valid
	ICP8	0.195	0.703	Valid
	ICP9	0.195	0.619	Valid
	ICP10	0.195	0.567	Valid
	ICP11	0.195	0.722	Valid
	ICP12	0.195	0.657	Valid
Sarana dan prasarana perpustakan (*Library as place*)	LPP1	0.195	0.721	Valid
	LPP2	0.195	0.634	Valid
	LPP3	0.195	0.675	Valid
	LPP4	0.195	0.614	Valid
	LPP5	0.195	0.392	Valid
	LPP6	0.195	0.452	Valid

Hasil uji validitas persepsi pemustaka diketahui bahwa 24 item instrument semuanya valid atau mempunyai nilai r hitung lebih dari r tabel. Sehingga 24 pertanyaan tersebut sudah dapat mewakili untuk mengukur persepsi pemustaka.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Persepsi Pemustaka

Dimensi	Cronbach's Alpha	N of items
Persepsi Pemustaka	0.929	24

Berdasarkan Tabel 4.3, hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa nilai reliabilitas untuk persepsi pemustaka adalah sebesar 0,929. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, item-item dalam instrumen persepsi pemustaka dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengukuran lebih lanjut. Menurut Sugiyono (2018), suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila mampu memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan dalam pengukuran yang berulang terhadap objek yang sama. Secara umum, nilai koefisien reliabilitas yang berada di atas 0,60 sudah dianggap memadai untuk penelitian sosial, sementara nilai di atas 0,80 menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi (Ghozali, 2016). Oleh karena itu, dengan nilai reliabilitas sebesar 0,929, dapat disimpulkan bahwa instrumen persepsi pemustaka dalam penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas yang sangat baik.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Minimum Pemustaka

a) Uji Validitas

Tabel 4.4 Uji Validitas Harapan Minimum Pemustaka

Dimensi	Item	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
Kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan *(Affect of service)*	ASM1	0.195	0.332	Valid
	ASM2	0.195	0.214	Valid
	ASM3	0.195	0.254	Valid
	ASM4	0.195	0.210	Valid
	ASM5	0.195	0.253	Valid
	ASM6	0.195	0.209	Valid
Kualitas informasi & akses informasi (*Informatin control)*	ICM1	0.195	0.292	Valid
	ICM2	0.195	0.293	Valid
	ICM3	0.195	0.080	Tidak Valid
	ICM4	0.195	0.386	Valid
	ICM5	0.195	0.251	Valid
	ICM6	0.195	0.266	Valid
	ICM7	0.195	0.362	Valid
	ICM8	0.195	0.186	Tidak Valid
	ICM9	0.195	0.244	Valid
	ICM10	0.195	0.298	Valid
	ICM11	0.195	0.286	Valid
	ICM12	0.195	0.349	Valid
Sarana dan	LPM1	0.195	0.203	Valid

prasarana perpustakan (*Library as place*)	LPM2	0.195	0.252	Valid
	LPM3	0.195	0.230	Valid
	LPM4	0.195	0.366	Valid
	LPM5	0.195	0.254	Valid
	LPM6	0.195	0.291	Valid

Hasil uji validitas harapan minimum pemustaka diketahui bahwa dari 24 item instrument, terdapat 2 item yang tidak valid atau mempunyai nilai r hitung kurang dari r tabel, yaitu item nomor 9 dan 14 sehingga dikeluarkan dari instrumen. Hal ini dikarenakan pertanyaan lain sudah dapat mewakili untuk mengukur harapan misnimum pemustaka.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan Minimum Pemustaka

Dimensi	Cronbach's Alpha	N of items
Harapan Minimum	0.627	22

Berdasarkan Tabel 4.5, hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa nilai reliabilitas untuk harapan minimum sebesar 0.627. Dengan demikian, item instrumen pada harapan minimum pemustaka dinyatakan reliabel. Hal ini sesuai dengan ketentuan bahwa suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh ≥ 0,60.

3) Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Ideal Pemustaka

a) Uji Validitas

Tabel 4.6 Uji Validitas Harapan Ideal Pemustaka

Dimensi	Item	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
Kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan *(Affect of service)*	ASI1	0.195	0.240	Valid
	ASI2	0.195	0.448	Valid
	ASI3	0.195	0.76	Tidak Valid
	ASI4	0.195	0.62	Tidal Valid
	ASI5	0.195	0.451	Valid
	ASI6	0.195	0.274	Valid
Kualitas informasi & akses informasi (*Informatin control)*	ICI1	0.195	0.692	Valid
	ICI2	0.195	0.685	Valid
	ICI3	0.195	0.759	Valid
	ICI4	0.195	0.561	Valid
	ICI5	0.195	0.704	Valid
	ICI6	0.195	0.557	Valid
	ICI7	0.195	0.433	Valid
	ICI8	0.195	0.321	Valid
	ICI9	0.195	0.557	Valid
	ICI10	0.195	0.622	Valid
	ICI11	0.195	0.663	Valid
	ICI12	0.195	0.498	Valid
Sarana dan prasarana	LPI1	0.195	0.511	Valid
	LPI2	0.195	0.382	Valid

perpustakan (*Library as place*)	LPI3	0.195	0.487	Valid
	LPI4	0.195	0.354	Valid
	LPI5	0.195	0.529	Valid
	LPI6	0.195	0.298	Valid

Hasil uji validitas harapan ideal pemustaka diketahui bahwa dari 24 item instrument, terdapat 2 item yang tidak valid atau mempunyai nilai r hitung kurang dari r tabel, yaitu item nomor 3 dan 4 sehingga dikeluarkan dari instrumen. Hal ini dikarenakan pertanyaan lain sudah dapat mewakili untuk mengukur harapan ideal pemustaka.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Harapan Ideal Pemustaka

Dimensi	Cronbach's Alpha	N of items
Harapan Ideal	0.865	22

Berdasarkan Tabel 4.7, hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa nilai reliabilitas untuk harapan ideal sebesar 0.865. Dengan demikian, item instrumen pada harapan ideal pemustaka dinyatakan reliabel. Hal ini sesuai dengan ketentuan bahwa suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh ≥ 0,60.

b. Hasil Perhitungan Metode LibQual^{+TM}

Penelitian ini menggunakan metode LibQual^{+TM} terdapat tiga dimensi yaitu, kinerja petugas dalam pelayanan *(Affect of Service)*, kualitas informasi dan akses informasi *(Information Control)* dan sarana dan prasarana perpustakaan *(Library as Place)*. Berdasarkan dimensi tersebut selanjutnya dilakukan penelitian untuk mengetahui persepsi *(perseived),* harapan minimum *(minimum)* dan harapan ideal *(desired)* berdasarkan hasil dari jawaban responden. Dari hasil tersebut diketahui seberapa jauh kesenjangan yang di timbulkan atau gap yang tercipta antara layanan yang di harapkan dengan kinerja yang diterima oleh pemustaka. Berikut adalah hasil analisis data penelitian yang dilakukan terhadap tiga dimensi untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarakan instrumen LibQual^{+TM} yaitu:

1) Dimensi Kinerja Pustakawan/Staf dalam Pelayanan Perpustakaan *(Affect Of Service)*

   Kualitas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), yaitu kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy, Responsiveness, Assurance dan Reliability*. *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.

Responsiveness, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu. *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan memberi janji dan harapan dalam pelayanan dan menempatinya secara tepat dan akurat. Aspek-aspek tersebut dijadikan pernyataan pengukuran dimensi *Affect of service.* Deskripsi hasil pengukuran rata-rata disajikan sebagai berikut:

a) Petugas Memahami Kebutuhan Pemustaka

Tabel 4.8 Petugas Memahami Kebutuhan Pemustaka

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
1.	Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan	4,91	7,15	5,89	0,98	-1,26

Tabel di atas menunjukan harapan Ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap petugas memahami kebutuhan pemustaka dengan nilal 7,58 dan harapan minimum atau tingkat

minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,91. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,89. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 0,98 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas petugas memahami kebutuhan pemustaka. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -1.26 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

b) Petugas Membimbing pada saat Menelusur Informasi

Tabel 4.9 Petugas Membimbing pada saat Menelusur Informasi

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
2.	Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam mencari	4,83	6,45	5,81	0,98	-0,64

	informasi					

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap petugas membimbing pada saat menelusur informasi dengan nilal 6,45 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,83. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,81. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 0,98 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas petugas membimbing pada saat menelusur informasi. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,64 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

c) Petugas Cepat Tanggap dalam Menangani Keluhan

Tabel 4.10 Petugas Cepat Tanggap dalam Menangani Keluhan

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
3.	Petugas cepat	4,31	6,26	5,69	1,38	-0,57

	tanggap dalam menangani keluhan					

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan dengan nilal 6,26 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,31. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,69. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,38 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,57 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

d) Petugas Memiliki Kecakapan pada Bidangnya

Tabel 4.11 Petugas Memiliki Kecakapan pada Bidangnya

No	**Pertanyaan**	**Rata-Rata**			**AG**	**SG**
		Mini-mum	**Ide-al**	**Pers-epsi**		

4.	Petugas memiliki kecakapan yang sesuai dalam melayani	4,54	5,72	5,82	1,28	0,1

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap petugas memiliki kecakapan pada bidangnya dengan nilal 5,72 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,54. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,82. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,28 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas petugas memiliki kecakapan pada bidangnya. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0,1 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

e) Petugas Sopan dan Ramah

Tabel 4.12 Petugas Sopan dan Ramah

No	Pertanyaan	Rata-Rata	AG	SG

		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
5.	Petugas sopan dan ramah saat melayani	5,03	5,6	5,54	0,51	-0,06

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap petugas sopan dan ramah dengan nilal 5,6 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,03. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,54. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 0,51 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas petugas sopan dan ramah. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar --0,06 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

f) Petugas Melayani sesuai Jam Pelayanan

Tabel 4.13 Petugas Melayani sesuai Jam Pelayanan

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-	Ide-	Pers-		

		mum	al	epsi		
6.	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	5,31	5,86	6,77	1,46	0,91

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap petugas melayani sesuai jam pelayanan dengan nilal 5,86 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,31. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,77. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,46 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas petugas melayani sesuai jam pelayanan. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0,91 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

Berdasarkan penilaian responden terhadap aspek-aspek kualitas layanan yang diuraikan dalam

pernyataan-pernyataan pada kuesioner di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dalam dimensi *Affect of Service*, rekapitulasi nilainya sebagai berikut:

Tabel 4.14 Rekapitulasi kualitas layanan dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)

Indikator	**Rata-rata**			**AG**	**SG**
	Mini-mum	**Ide-al**	**Pers-epsi**		
Kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan *(Affect of service)*					
Kepedulian (*Emphaty*)	4,91	7,15	5,89	0,98	-1,26
Ketanggapan (*Responsivene*)	4,57	6,36	5,75	1,18	-0,61
Jaminan Kepastian *(Assurance)*	4,79	5,66	5,68	0,90	0,02
Keandalan *(Reability)*	5,31	5,86	6,77	1,46	0,91
Rata-rata dimensi	4,82	6,17	5,92	1,10	-0,25

Data rekapitulasi di atas mennjukan bahwa, rata-rata harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kualitas layanan dalam dimensi *Affect of service* dengan nilai 6,17 dan rata-rata harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,82. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,92. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,10 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kualitas layanan dalam dimensi *Affect of service*. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,25 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

2) Dimensi Kualitas Informasi & Akses Informasi (*Information Control)*

Kualitas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo pada dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi & Akses Informasi), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek *Scope, Convenience, Ease Of Navigation, Timeliness, Equipment, dan Self Reliance.*

Scope, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi. *Convenience,* yaitu kenyamanan pemustakadalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyaman pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan. *Ease of Navigation*, yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses Informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi. *Timeliness,* yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak. *Equipment,* yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses iformasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi. *Self Reallance* adalah kpercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak. Aspek-aspek tersebut dijadikan pernyataan pengukuran dimensi

Information Control. Deskripsi hasil pengukuran rata-rata pernyataanya sebagai berikut:

a) Ketersediaan Koleksi Tercetak

Tabel 4.15 Ketersediaan Koleksi Tercetak

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
7.	Ketersediaan judul (buku dan jurnal) tercetak sesuai dengan kebutuhan belajar saya	5,01	6,02	6,03	1,02	0,01

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi tercetak dengan nilal 6,02 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,01. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,03. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,02 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas ketersediaan koleksi tercetak. *Gap Superiority* (SG) bernilai

positif dengan skor sebesar 0,01 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

b) Ketersediaan Koleksi Digital

Table 4.16 Ketersediaan Koleksi Digital

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
8.	Ketersediaan judul (buku dan jurnal) elektronik sesuai dengan kebutuhan belajar saya	4,96	6,25	5,92	0,96	-0,33

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi digital dengan nilal 6,25 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,96. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,92. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 0,96 yang

menunjukan pemustaka cukup puas atas ketersediaan koleksi digital. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,33 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

c) Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku

Table 4.17 Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
9.	Kecukupan jumlah eksemplar buku tercetak untuk memenuhi kebutuhan belajar saya	4,76	5,82	5,97	1,21	0,15

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kecukupan jumlah eksemplar buku dengan nilal 5,82 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,76.

Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,97. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,21 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kecukupan jumlah eksemplar buku. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0,15 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

d) Ketersediaan Koleksi Terbaru

Tabel 4.18 Ketersediaan Koleksi Terbaru

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
10.	Tersedianya koleksi terbaru yang dapat menunjang kebutuhan informasi pemustaka	4,47	6,08	6,09	1,62	0,01

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap

ketersediaan koleksi terbaru dengan nilal 6,08 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,47. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,09. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,62 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas ketersediaan koleksi terbaru. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0,01 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

e) Kenyamanan Mengakses OPAC

Table 4.19 Kenyamanan mengakses OPAC

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
11.	Kenyamanan mengakses OPAC untuk mencari infomasi di perpustakaan	4,81	5,12	6,92	2,11	1,8

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kenyaman mengakses OPAC dengan nilal 5,12 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,81. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,92. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 2,11 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kenyamanan mengakses OPAC. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 1,8 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

f) Kemudahan Menemukan Koleksi pada Jajaran Rak

Tabel 4.20 Kemudahan Menemukan Koleksi pada Jajaran Rak

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
12.	Kemudahan menemukan koleksi-koleksi	4,75	6,44	6,41	1,66	-0,03

	yang dibutuhkan pada jajaran rak					

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak dengan nilal 6,44 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,75. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,41. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,66 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,03 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

g) Ketidaksesuaian Akurasi Data pada OPAC dengan Data Koleksi Jajaran Rak

Tabel 4.21 Kesesuaian Akurasi Data pada OPAC dengan Data Koleksi Jajaran Rak

No	Pertanyaan	Rata-Rata	AG	SG

		Mini-mum	**Ide-al**	**Pers-epsi**		
13.	Saya tidak puas dengan kesesuaian akurasi data pada katalog digital (OPAC) dengan data koleksi di jajaran rak	5,18	6,14	5,7	0,52	-0,44

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap ketidaksesuaian akurasi data pada OPAC dengan data koleksi jajaran rak dengan nilal 6,14 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,18. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,7. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai negatif dengan skor 0,52 yang menunjukan pemustaka belum puas atas ketidaksesuaian akurasi data pada OPAC dengan data koleksi jajaran rak. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,44 yang

menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

h) Keteraturan Susunan Koleksi di Rak

Tabel 4.22 Keteraturan Susunan Koleksi di Rak

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
14.	Keteraturan susunan koleksi di jajaran rak	4,7	7,13	6,34	1,64	-0,79

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap keteraturan susunan koleksi di rak dengan nilal 7,13 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,7. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,34. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,64 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas keteraturan susunan koleksi di rak. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,79 yang menunjukan

bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

i) Kecukupan Jumlah Computer Penelusuran

Tabel 4.23 Kecukupan Jumlah Computer Penelusuran

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
15.	Kecukupan jumlah komputer untuk penelusuran	4,35	5,95	5,85	1,5	-0,1

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kecukupan jumlah computer penelusuran dengan nilal 5,95 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,35. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,85. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,5 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kecukupan jumlah computer penelusuran. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar

-0,1 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

j) Kecepatan Jaringan Wifi

Tabel 4.24 Kecepatan Jaringan Wifi

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
16.	Kecepatan Jaringan wifi untuk menelusur informasi	4,26	5,92	6,91	2,65	0,99

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kecepatan jaringan wifi dengan nilal 5,92 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,26. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,91. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 2,65 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kecepatan jaringan wifi. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0,99 yang menunjukan bahwa

kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

k) Kemandirian Mencari Informasi pada Katalog Digital (OPAC)

Tabel 4.25 Kemandirian Mencari Informasi pada Katalog Digital (OPAC)

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
17.	Kemandirian dalam mencari informasi pada OPAC	4,99	5,84	6,82	1,83	0,98

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kemandirian mencari informasi pada katalog digital (OPAC) dengan nilal 5,84 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,99. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,82. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilal positif dengan skor 1,83 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kemandirian mencari informasi pada katalog digital. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif

dengan skor sebesar 0,98 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

l) Kemandiran Mencari Koleksi pada Jajaran Rak

Tabel 4.26 Kemandiran Mencari Koleksi pada Jajaran Rak

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
18.	Kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	4,62	6,09	6,55	1,93	0,46

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kemandiran mencari koleksi pada jajaran rak dengan nilal 6,09 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,62. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,55. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,93 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kecepatan jaringan wifi. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0,46 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi

harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

Berdasarkan penilaian responden terhadap aspek-aspek kualitas layanan yang diuraikan dalam pernyataan-pernyataan pada kuesioner di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dalam dimensi *Informatin control*, rekapitulasi nilainya sebagai berikut:

Tabel 4.27 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Informatin Control* (Kualitas Informasi & Akses Informasi)

Indikator	Rata-rata			AG	SG
	Mini-mum	Ideal	Pers-epsi		
Kualitas informasi & akses informasi (*Informatin control)*					
Cakupan informasi *(Scope)*	4,80	2,83	6,00	1,20	-0,04
Kenyamanan mengakses informasi *(Conveniec)*	4,81	5,12	6,92	2,11	1,8
Kemudahan mengakses informasi *(Ease of*	4,75	6,44	6,41	1,66	-0,03

Navigation)					
Kecepatan mengakses informasi *(Timelines)*	6,02	4,94	6,64	1,08	-0,62
Peralatan *(Equipmen)*	6,38	4,31	5,94	2,08	0,45
Kemandirin dalam mengakses informasi *(Self Reliance)*	6,69	4,81	5,97	2,24	0,99
Rata-rata dimensi	4,74	6,07	6,29	1,55	0,23

Data rekapitulasi di atas mennjukan bahwa, rata-rata harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kualitas layanan dalam dimensi *Informatin control* dengan nilai 6,07 dan rata-rata harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,74. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,29. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,55 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kualitas

layanan dalam dimensi *Informatin control*. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0,23 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

3) Dimensi Sarana Dan Prasarana Perpustakaan *(Library As Place)*

Kualitas layanan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo pada dimensi *library as place* (sarana dan prasarana perpustakaan), yaitu kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *tangibles, utilitarian space, symbol term dan refuge. Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi. *Utilitarian Space* (Ruang yang Bermanfaat), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar. *Symbol Terms* (Berbagai Makna), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas akademia dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.

Refuge, yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi bersih. Aspek-aspek tersebut dijadikan pernyataan pengukuran dimensi *Library As Place*. Deskripsi hasil pengukuran rata-rata pernyataanya sebagai berikut:

a) Perpustakaan Memiliki Gedung dan Fasilitas yang Memadai

Tabel 4.28 Perpustakaan Memiliki Gedung dan Fasilitas yang Memadai

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
19.	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai	5,14	6,33	6,82	1,68	0,49

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai dengan nilal 5,14 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,33. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,82. Sehingga

terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,68 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0,49 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

b) Petugas Berpenampilan Sopan dan Rapi

Tabel 4.29 Petugas Berpenampilan Sopan dan Rapi

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
20.	Petugas berpenampilan sopan&rapi	5,2	6,9	6,8	1,6	-0,1

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap petugas berpenampilan sopan dan rapi dengan nilal 5,2 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,9. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,8. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG)

yang bernilai positif dengan skor 1,6 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas petugas berpenampilan sopan dan rapi. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,1 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

c) Fasilitas dan Sarana Perpustakaan mendukung Belajar Mandiri maupun Kelompok

Tabel 4.30 Fasilitas dan Sarana Perpustakaan mendukung Belajar Mandiri maupun Kelompok

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
21.	Fasilitas dan sarana perpustakaan mendukung adanya ruangan untuk saya berdiskusi dan belajar secara mandiri maupun berkelompok	4,71	6,34	6,76	2,05	0,42

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap fasilitas dan sarana perpustakaan mendukung belajar

mandiri maupun kelompok dengan nilal 4,71 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 6,34. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,76. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 2,05 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas fasilitas dan sarana perpustakaan mendukung belajar mandiri maupun kelompok. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0,42 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

d) Perpustakaan Terbuka sebagai Tempat Belajar

Tabel 4.31 Perpustakaan Terbuka sebagai Tempat Belajar

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
22.	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi sivitas akademik	5,48	6,93	6,93	1,45	0

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap

perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar dengan nilal 6,93 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,48. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,93. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,45 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar. *Gap Superiority* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas.

e) Perpustakaan tidak Menumbuhkan Daya Kreativitas

Tabel 4.32 Perpustakaan tidak Menumbuhkan Daya Kreativitas

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
23.	Perpustakaan tidak menumbuhkan daya kreativitas	5,33	7,49	5,17	-0,16	-2,32

Dari tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap perpustakaan tidak menumbuhkan daya kreativitas dengan nilal 7,49 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,33. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,17. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilaf negatif dengan skor -0,16yang menunjukan pemustaka belum puas atas perpustakaan tidak menumbuhkan daya kreativitas. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -2,32 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

f) Perpustakaan Tempat yang Tenang

Tabel 4.33 Perpustakaan Tempat yang Tenang

No	Pertanyaan	Rata-Rata			AG	SG
		Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
24.	Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga	4,23	6,72	6,69	2,46	-0,03

	membantu konsentrasi belajar saya					

Tabel di atas menunjukan harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap perpustakaan tempat yang tenang dengan nilal 6,72 dan harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,23. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,69. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 2,46 yang menunjukan pemustaka "cukup puas" atas perpustakaan tempat yang tenang. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,03 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

Berdasarkan penilaian responden terhadap aspek-aspek kualitas layanan yang diuraikan dalam pernyataan-pernyataan pada kuesioner di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang dalam dimensi *Library as place*, rekapitulasi nilainya sebagai berikut:

Tabel 4.34 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Library As Place* (Sarana Dan Prasarana Perpustakan)

Indikator	Rata-rata			AG	SG
	Mini-mum	Ide-al	Pers-epsi		
Sarana dan prasarana perpustakan (*Library as place*)					
Bukti fisik *(Tangibles)*	5,17	6,62	6,81	1,64	0,20
Ruang yang bermanfaat *(Utilitarian Space)*	4,71	6,34	6,76	2,05	0,42
Berbagai makna *(Symbol terms)*	5,41	7,21	6,05	0,65	-1,16
Tempat belajar yang nyaman *(Refuge)*	4,23	6,72	6,69	2,46	-0,03
Rata-rata dimensi	5,02	6,79	6,53	1,51	-0,26

Data rekapitulasi di atas mennjukan bahwa, rata-rata harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kualitas layanan dalam dimensi *Library as place* dengan nilai 6,79 dan rata-rata harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,02. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,53. Sehingga terjadi *gap adequancy* (AG)

yang bernilai positif dengan skor 1,51 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kualitas layanan dalam dimensi *Library as place*. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,26 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*.

Tabel 4.35 Rekapitulasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual^{+TM} di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang

Dimensi	Rata-rata			AG	SG
	Minimum	Ideal	Persepsi		
Kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan *(Affect of service)*	4,82	6,17	5,92	1,10	-0,25
Kualitas informasi & akses informasi (*Informatin control)*	4,74	6,07	6,29	1,55	0,23
Sarana dan prasarana perpustakan (*Library as place*)	5,02	6,79	6,53	1,51	-0,26
Rata-rata Dimensi	4,86	6,34	6,25	1,39	-0,09

Data rekapitulasi di atas merupakan penjelas kualitas layanan secara keseluruhan dari tiga dimensi LibQUAL^{+TM} menunjukan bahwa, rata-rata harapan ideal atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka

terhadap kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL^{+TM} dengan nilai 6,34 dan rata-rata harapan minimum atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 4,86. Sementara itu persepsi atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6.25. Sehingga terjadi *Gap Adequancy* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,39 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kualitas layanan. *Gap Superiority* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,09 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi *zone tolerance*. Namun belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka.

Tabel 4.35 juga dapat diketahui *Gap Adequancy* (AG) dan *Gap Superiority* (SG) terendah dan tertinggi dari ketiga dimensi metode LibQUAL^{+TM}, *Gap Adequancy* (AG) dan *Gap Superiority* (SG) terendah pada dimensi kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan *(Affect of service)*. *Gap Adequancy* (AG) dan Gap Superiority (SG) tertinggi pada dimensi Kualitas informasi & akses informasi (*Informatin control).*

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan adalah mengukur kualitas layanan Peperpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang. Hasil penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode LibQual^{+TM} yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan, kualitas informasi & akses informasi, dan sarana dan prasarana perpustakaan). Metode LibQual^{+TM} merupakan pengembangan dari ServQual^{+TM} yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. LibQual^{+TM} merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. LibQual^{+TM} dapat mengidentifikasi kekuatan *(strengths)* dan kelemahan *(weakness)* yang dilihat dari pandangan pemustaka. Melalui metode LibQual^{+TM}, perpustakaan dapat memyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dapat meningkatkan layanan perpustakaan.[86]

Responden dalam penelitian ini adalah sivitas akademik UIN Walisongo Semarang dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang diperoleh melalui perhitungan rumus Slovin. Berdasarkan hasil analisis data dari kuesioner, mayoritas

---

[86] Kartika, Barmawi, dan Yuningsih, "Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Potensi Utama Menggunakan Metode Libqual+Tm," hal. 953.

responden mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan sebanyak 65%, mahasiswa Fakultas Syariah & Hukum sebanyak 14,5%, mahasiswa Fakultas Sains & Teknologi sebanyak 6%, mahasiswa Fakultas Dakwah & Komunikasi sebanyak 3,4%, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Politik sebanyak 3,4%, mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam sebanyak 2,6%, mahasiswa Fakultas Ushuluddin & Humaniora sebanyak 2,6%, mahasiswa Fakultas Psikologi & Kesehatan sebanyak 1,7%, dan lain-lain sebanyak 0,9%.

1. Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang Pada Analisis Dimensi *Affect Of Service*

Pada metode LibQual^{+TM}, bagian paling utama yang dilihat dan diukur untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan adalah *Affect of Service*. Dimensi *Affect of Service* merupakan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dimensi ini terdiri dari empat indikator, yaitu *empathy, responsiveness, assurance dan reliability* dengan 6 butir pertanyaan. Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum dimensi *Affect of Service* ini sudah memenuhi tingkat minimum harapan yang dimiliki oleh pemustaka atau dapat dikatakan pemustaka cukup puas. Hal ini terbukti dengan data rekapitulasi, persepsi pengguna terhadap layanan pustakawan menunjukkan nilai rata-rata 5,92,

yang lebih tinggi dibandingkan harapan minimum sebesar 4,82, namun sedikit lebih rendah dari harapan ideal sebesar 6,17. Selisih antara persepsi dengan harapan minimum yang disebut *gap adequacy* (AG) bernilai positif sebesar 1,10, mengindikasikan bahwa pemustaka merasa puas terhadap layanan pustakawan. Sementara itu, *gap superiority* (SG) yang bernilai negatif sebesar -0,25 menunjukkan bahwa layanan berada dalam batas toleransi atau *zone of tolerance*.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry[87], yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima. Lima dimensi yang digunakan dalam model SERVQUAL adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Secara khusus, dimensi *Reliability* mencatat nilai tertinggi dengan persepsi sebesar 6,77, bahkan melebihi harapan ideal sebesar 5,86. Hal ini menghasilkan nilai SG positif sebesar 0,91, yang menandakan bahwa

---

[87] A Parasuraman, Preview author Details, dan Leonard L ; Zeithaml, Valarie A; Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest," *Journal of retailing*, 9.10 (2017), hal. 1–13 <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>.

pustakawan telah melampaui ekspektasi pemustaka dalam aspek keandalan layanan.

Namun demikian, dimensi *Empathy* menunjukkan nilai SG negatif tertinggi sebesar -1,26, yang mengindikasikan bahwa meskipun layanan sudah cukup memuaskan, perhatian pustakawan terhadap kebutuhan individual pemustaka masih berada di bawah harapan ideal. Hal ini memperkuat pendapat Lovelock dan Wirtz[88], yang menyatakan bahwa salah satu tantangan utama dalam pelayanan jasa adalah menciptakan kedekatan emosional dengan pelanggan untuk meningkatkan persepsi kualitas layanan secara menyeluruh. Lebih lanjut, menurut Grönroos (2007), kualitas layanan terdiri dari dua komponen utama, yaitu *technical quality* (apa yang diberikan) dan *functional quality* (bagaimana layanan diberikan). Dalam konteks ini, nilai AG dan SG yang diperoleh menunjukkan bahwa aspek *functional quality* dari pustakawan, khususnya dalam hal keramahan, kecepatan tanggap, dan kepedulian, telah memenuhi harapan dasar pengguna, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek empati dan komunikasi interpersonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan dalam memberikan

---

[88] Christopher H Lovelock dan Jochen Wirtz, "Services marketing: People, technology, strategy" 2004, 2004.

pelayanan perpustakaan sudah berjalan baik dan sesuai dengan standar kualitas layanan. Namun, untuk mencapai tingkat layanan yang optimal dan berkelanjutan, penguatan pada dimensi empati dan pelatihan komunikasi interpersonal menjadi prioritas penting dalam peningkatan mutu layanan ke depan.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang Pada Analisis Dimensi *Information Control*

Information Control merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari perspektif informasi. Dimensi ini terdiri dari enam indikator yaitu *scope, convenience, easy of navigation, timeliness, equipment, selfreliance* dengan 12 butir pertanyaan. Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum dimensi *Information Control* ini sudah memenuhi tingkat minimum harapan yang dimiliki oleh pemustaka atau dapat dikatakan pengguna sangat puas. Hal ini terbukti dengan nilai *adequacy gap* yang bernilai positif dengan skor 1,55. Dan analisis *superiority gap* mendapatkan nilai positif dengan skor 0,23, hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka atas layanan informasi tidak hanya memenuhi, tetapi juga sedikit melebihi harapan ideal, sehingga tingkat kepuasan tergolong sangat baik.

Pada aspek *scope*, layanan terkait ketersediaan koleksi cetak dan digital dinilai cukup baik. Ketersediaan koleksi tercetak mendapat AG sebesar 1,02 dan SG 0,01, menandakan bahwa pemustaka puas dan layanan sedikit melebihi harapan ideal. Sementara itu, koleksi digital memperoleh AG 0,96 dan SG -0,33, yang meski belum menyamai harapan ideal, masih dalam zona toleransi. Kecukupan jumlah eksemplar buku dan ketersediaan koleksi terbaru pun mendapat apresiasi dari pemustaka, dengan nilai SG positif. Khusus untuk kenyamanan mengakses OPAC, terlihat hasil yang sangat positif, yakni AG 2,11 dan SG 1,80, menunjukkan kenyamanan akses digital yang melebihi ekspektasi pengguna.

Pada aspek kemudahan navigasi, layanan memperoleh AG 1,66 dan SG -0,03, menandakan pelayanan yang baik meskipun masih sedikit di bawah harapan ideal. Sementara itu, akurasi data antara OPAC dan rak fisik masih menjadi perhatian, karena meskipun AG positif 0,52) nilai SG sebesar -0,44 mengindikasikan adanya ketidaksesuaian data yang perlu diperbaiki. Keteraturan susunan koleksi di rak pun menunjukkan hal serupa, dengan AG 1,64 namun SG -0,79, menandakan persepsi yang baik tetapi belum ideal.

Dari sisi peralatan, seperti jumlah komputer penelusuran dan kecepatan jaringan wifi, pelayanan sangat memuaskan. Kecepatan wifi khususnya menjadi aspek yang

paling menonjol, dengan AG 2,65 dan SG 0,99, menunjukkan kinerja layanan yang jauh melampaui harapan pengguna. Pada aspek *self-reliance*, pemustaka merasa percaya diri dalam menavigasi informasi secara mandiri, baik melalui OPAC (AG 1,83; SG 0,98) maupun pada jajaran rak fisik (AG 1,93; SG 0,46), menandakan keberhasilan perpustakaan dalam mendukung pemustaka menjadi pengguna yang mandiri.

Secara keseluruhan, hasil penilaian menunjukkan bahwa layanan pada dimensi *Information Control* berada pada tingkat yang sangat baik. Kualitas informasi dan akses informasi tidak hanya memenuhi ekspektasi minimum, tetapi bahkan melampaui harapan ideal pemustaka di sebagian besar indikator. Namun demikian, peningkatan akurasi data katalog dan keteraturan fisik koleksi di rak masih perlu mendapatkan perhatian untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

3. Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang Pada Analisis Dimensi *Library as Place*

Perpustakaan memainkan peran penting dan bertindak sebagai hubungan sosial di mana pengguna bertemu, berdiskusi dan menciptakan ide-ide baru untuk pengembangan pengetahuan. Perpustakaan merupakan cerminan visi dan nilai-nilai yang dianut oleh komunitas pengguna dan lingkungan sosial politik dimana perpustakaan tersebut berada. Oleh

karena itu, perpustakaan perlu menyediakan tempat yang nyaman untuk menunjang aktivitas produktif dan inovatif pengguna[89] *Library as Place* (perpustakaan sebagai tempat) merupakan ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktvitas pengguna di perpustakaan. Dimensi ini terdiri dari empat indikator, yaitu Tangibles, *utilitarian space, symbol dan refuge* dengan 6 butir pertanyaan. Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum dimensi *Library as Place* ini sudah memenuhi tingkat minimum harapan yang dimiliki oleh pengguna atau dapat dikatakan pengguna cukup puas. Hal ini terbukti dengan nilai *adequacy gap* yang bernilai positif dengan skor 1,51. Sedangkan analisis *superiority gap* mendapatkan nilai negative dengan skor -0,26, hal ini berarti dimensi *Library as Place* belum mampu memenuhi harapan ideal atau harapan yang diinginkan pengguna namun masih dapat ditoleransi.

Layanan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo yang dinilai paling rendah dan tidak memuaskan pemustaka berada pada indikator *symbol terms*. Layanan yang tidak memuaskan pengguna pada indikator *symbol terms* yaitu perpustakaan tidak menumbuhkan daya kreativitas. Pernyataan ini dinilai

---

[89] Retno Sayekti et al., "When the 'Library as place' Matters: A Case Study of an Academic Library," *Library Philosophy and Practice*, 2021.February (2021), hal. 1–20.

belum cukup baik karena belum memenuhi harapan minimum yang dimiliki oleh pengguna dan belum memenuhi harapan ideal atau harapan yang diinginkan oleh pemustaka. Perpustakaan Pusat UIN Walisongo dengan visi misi yang diemban berkomitmen untuk melayani dan juga terbuka kepada seluruh pemustaka. Perpustakaan dengan sarana dan prasarananya serta koleksi bahan pustaka yang dimiliki telah berupaya untuk menjadi suatu tempat yang mampu menginspirasi dan mengembangkan kreativitas pengguna. Meskipun pada kenyataannya tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua pengguna memanfaatkan sarana prasarana baik ruang maupun koleksi bahan pustaka sebagai tempat dan sarana bagi pengguna untuk belajar dan meningkatkan kreativitas.

Indikator selanjutnya yang dinilai cukup baik yaitu *utilitarian space*. Layanan yang memuaskan pengguna pada indikator *utilitarian space* yaitu perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar atau mengasah kemampuan secara berkelompok. Perpustakaan Pusat UIN Walisongo sudah memiliki ruang baca terbuka untuk pengguna belajar secara mandiri maupun berkelompok. Pada indikator *utilitarian space* ini sudah cukup baik tetapi perlu ditingkatkan lagi. Di sisi lain, aspek *refuge* atau kenyamanan belajar juga menunjukkan nilai tinggi dengan AG 2,46, meskipun SG sedikit negatif -0,03,

yang berarti perpustakaan berhasil menyediakan tempat yang tenang, meskipun masih perlu sedikit penyempurnaan untuk benar-benar menyamai ekspektasi ideal pemustaka.

Karakteristik pelayanan yang berkualitas menurut Rahayuningsih[90] adalah kenyamanan memperoleh layanan, hal ini berkaitan dengan lokasi, ruangan, kebersihan dan lain-lain. Kemudian, kebisingan perpustakaan akibat aktivitas pengguna individu berkontribusi terhadap lemahnya layanan perpustakaan. Ruang yang tenang dengan pencahayaan yang memadai memudahkan pengguna untuk berkonsentrasi di perpustakaan dibandingkan ruangan yang selalu bising dan remang-remang[91] Perpustakaan Pusat UIN Walisongo memiliki beberapa ruangan dengan pencahayaan yang remang-remang dan kondisi ruangan yang kurang bersih. Hal ini menyebabkan pengguna belum merasakan kenyamanan dalam Perpustakaan Pusat UIN Walisongo. Selain itu, dari sisi ketenangan, pemustaka belum merasakan pada ruangan di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo disebabkan beberapa petugas mengobrol dengan cukup keras dan terbatasnya ruang diskusi khusus.

---

[90] Fransisca, "Mengukur Kepuasan Pemustaka."

[91] Chijioke Ferdinand Ugwuanyi, Roseline Ngozika Okwor, dan Emmanuel Chukwudi Ezeji, "Library space and place : Nature , use and impact on academic library," *International Journal of Library and Information Sciences*, 3.May (2011), hal. 92–97.

C. Keterbatasan Peneliti

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan yang dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya agar mendapat hasil yang lebih baik. Adapun keterbatasan-keterbatasan tersebut yaitu:

1. Data yang diperoleh sangat bergantung pada persepsi dan harapan responden (pemustaka) pada saat pengisian kuesioner. Persepsi tersebut bersifat subjektif dan dapat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi masing-masing responden, sehingga hasil penelitian bisa berbeda jika dilakukan pada waktu atau kondisi yang berbeda.
2. Peneliti juga menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang evaluasi kualitas layanan perpustakaan, sehingga interpretasi data dan analisis yang dilakukan mungkin belum sepenuhnya mendalam atau komprehensif.
3. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan pada satu perpustakaan, sehingga hasil yang diperoleh belum dapat digeneralisasi untuk perpustakaan lain dengan karakteristik yang berbeda.

Meskipun terdapat berbagai keterbatasan dan kendala dalam penelitian ini, hal tersebut tidak menghalangi atau mengurangi semangat penulis untuk menyelesaikan penelitian hingga tahap penyusunan skripsi. Justru, tantangan yang ada

menjadi motivasi untuk terus melanjutkan proses penelitian dengan penuh dedikasi. Meskipun masih ada kekurangan, penelitian ini tetap dapat dijadikan sebagai landasan atau referensi awal yang bermanfaat bagi penelitian-penelitian berikutnya, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut dengan perbaikan dan penyempurnaan yang diperlukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian "Analisis Tingkat Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang" yang telah dilaksanakan, akan disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang pada dimensi *Affect of Service* yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan, sikap dan keandalan pustakawan dalam melayani setiap pemustaka pada saat kegiatan pelayanan berlangsung. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap pemustaka merasa cukup puas terhadap layananan yang diberikan oleh pustakawan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang.

Hal ini ditunjukkan oleh hasil penghitungan skor kesenjangan (gap), *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan nilai positif dengan skor 1,10 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kualitas layanan dalam dimensi *Affect of service.* Sedangkan *Superiority Gap* (SG) mendapatkan nilai negative dengan skor -0,25 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*. Kemudian dari hasil penghitungan ini juga membuktikan bahwa pemustaka merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan.

2. Kualitas layanan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang pada dimensi *Information Control*, yaitu dimensi yang berhubungan dengan ketersediaan koleksi bahan pustaka, kelengkapan dan kemudahan dalam mengakses informasi yang tersedia di perpustakaan. Pada dimensi ini, tingkat layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan kepada pemustaka juga dapat dikatakan baik, pustakawan merasa bahwa layanan yang mereka rasakan hampir sesuai dari apa yang mereka harapkan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil penghitungan skor kesenjangan (gap), *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan nilai positif dengan skor 1,55 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kualitas layanan dalam dimensi *Information Control* dan *Superiority Gap* (SG) mendapatkan nilai positif dengan skor 0,23 yang

menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas Dengan demikian pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan.

3. Kualitas layanan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang pada dimensi *library as Place*, yaitu dimensi yang berhubungan dengan fasilitas fisik, suasana perpustakaan dan sejauh mana fasilitas yang tersedia bisa digunakan dan dimanfaatkan oleh setiap pemustakanya. Pada dimensi ini, pemustaka juga sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian penghitungan skor kesenjangan (gap), *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan nilai positif dengan skor 1,51 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kualitas layanan dalam dimensi *library as place* dan *Superiority Gap* (SG) mendapatkan skor negative dengan skor -0,26 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan agar dapat dipertimbangkan, antara lain:

1. Perpustakaan UIN Walisongo Semarang diharapkan terus meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan sikap

pustakawan terutama dalam aspek keramahan, responsivitas, dan empati kepada pemustaka.

2. Perpustakaan UIN Walisongo Semarang diharapkan meningkatkan kesesuaian akurasi data pada katalog digital (OPAC) dengan data koleksi di jajaran rak.
3. Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebaiknya terus meningkatkan kolęksi, layanan, fasilitas, serta kenyaman agar perpustakaan dapat menjadi tempat menumbuhkan kreativitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

C. Kata Penutup

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan, baik dari segi materi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Ma'ruf, "Metode penelitian kuantitatif" (Aswaja pressindo, 2015)

Atikah, Lilis, dan Irfan Muhajirin Anshori, "Analysis Of Library Saleh Adiwinata User Satisfaction Using The LibQual+TM Method," *Indonesian Journal of Librarianship*, no. 68 (2023), hal. 25–40, doi:10.33701/ijolib.v4i1.3375

Basuki, Sulistyo, "Kode Etik dan Organisasi Profesi," *Rapat Kerja PB IPI, Jurusan Ilmu Perpustakaan FSUI*, 2001

Bavakutty, Moyante, dan K C Abdul Majeed, *Methods for measuring quality of libraries* (Ess Ess Publications, 2005)

Dawilis, Yuni Nur, "Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau," *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 4.2 (2022), hal. 70–81, doi:10.24952/ktb.v4i2.4583

Djaali, Haji, “Metodologi penelitian kuantitatif” 2021, 2021

Endang Fatmawati, “Trend Terkait M-Library Untuk Perpustakaan Masa Depan,” *Visi Pustaka*, 2012

Fatmawati, Endang, “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUAL,” *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8.1 (2015), hal. 1, doi:10.22146/bip.7725

Fransisca, Rahayuningsih, “Mengukur Kepuasan Pemustaka,” *Yogyakarta: Graha Ilmu. S*, 2015

Gloriano, Gloriano, dan Jaka Nugraha, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa,” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10.3 (2022), hal. 233–45, doi:10.26740/jpap.v10n3.p233-245

Halawa, Artati, “Implementation of Librarian Code of Ethics towards Librarian Performance at the Library UPT of Andalas University Penerapan Kode Etik Pustakawan terhadap Kinerja Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas,” 1.1 (2023), hal. 121–26

Indonesia, Presiden Republik, “Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” *Indonesia*, вы12у.235 (2007), hal. 245

Istiana, Purwani, “Strategi dalam Layanan Informasi : Studi Kasus di Perpustakaan Fakultas Geografi UGM,” *Jurnal Media Informasi, Forum Komunikasi Perpustakaan, Universitas Gadjah Mada*, 2014

Kartika, Ika, Fajrul Hamdi Barmawi, dan Neni Yuningsih, “Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Potensi Utama Menggunakan Metode Libqual+Tm,” *Visa*, 4.1 (2024), hal. 104–13

Kumala, Anggi, et al., “Kode Etik Pustakawan sebagai Aturan

Profesional bagi Profesi Pustakawan," *Ainara Journal (Jurnal Penelitian dan PKM Bidang Ilmu Pendidikan)*, 4.2 (2023), hal. 71–75, doi:10.54371/ainj.v4i2.238

Kyrillidou, Martha, dan Colleen Cook, "The evolution of measurement and evaluation of libraries: A perspective from the association of research libraries," *Library Trends*, 2008, doi:10.1353/lib.0.0008

Laksana, Surya Yoga, Tine Silvana Rachmawati, dan Andri Yanto, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran Dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm," *Jurnal Pustaka Budaya*, 6.2 (2019), hal. 39–49, doi:10.31849/pb.v6i2.3187

Lasa, HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia (Edisi Revisi).*, *Calpulis*, 2014

Lovelock, Christopher H, dan Jochen Wirtz, "Services marketing: People, technology, strategy" 2004, 2004

Parasuraman, A, Preview author Details, dan Leonard L ; Zeithaml, Valarie A; Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest," *Journal of retailing*, 9.10 (2017), hal. 1–13 <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, 2015 <https://press.perpusnas.go.id/files/pdf/120.pdf>

Perpustakaan Nasional Republik, Indonesia, "Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi," 19.5 (2024), hal. 1–53 <https://jdih.perpusnas.go.id/detail/989>

Pratiwi, Cherly, "Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Solok: Analisis Libqual+Tm," *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 3.1 (2021), hal. 66–81, doi:10.24036/ib.v3i1.264

Rahayu, Lisda, et al., "Sistem Layanan Perpustakaan," in *Layanan Perpustakaan*, 2014

"Rahayuningsih: Mengukur kepuasan pemustaka - Google Scholar" <https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&cluster=10643985351514566821#d=gs_cit&t=1728612243007&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3ApbB8b0gIt5MJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26scfhb%3D1%26hl%3Did> [diakses 11 Oktober 2024]

Rangkuti, Freddy, "Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP," *Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama*, 2002

Rivai, Veithzal, *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (Rajawali Pers, 2009)

Rohman, Asep Saeful, "N-JILS Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan : Studi Pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung Measurement Of Library Service Quality : Study At The STIE Ekuitas Library In Bandung," 3.1 (2020), hal. 17–36

Rusmono, Doddy, "Evaluasi Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan 2011 (Studi Deskriptif Kualitatif pada Perpustakaan SMA Negeri 2 Ciamis). Arizal Hasan Maolana Evaluation Completeness of Facilities and Infrastruct," *Journal of Library and Information Science*, 5.1 (2018), hal. 3

Sangadji, Etta Mamang, dan S Sopiah, "Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian," *Yogyakarta: CV Andi*

Offset, 2010

Saputro, Bayu Indra, et al., "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN DI PERPUSTAKAAN BALAI ARKEOLOGI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DENGAN METODE LIBQUAL +TM," doi:10.14203/j.baca.v41i1.546

Sayekti, Retno, et al., "When the 'Library as place' Matters: A Case Study of an Academic Library," *Library Philosophy and Practice*, 2021.February (2021), hal. 1–20

"Sejarah Perpustakaan UIN Walisongo | Perpustakaan UIN Walisongo Semarang" <https://library.walisongo.ac.id/web/node/15> [diakses 17 Oktober 2024]

Sihabudin, Rizal Mohamad, Rudi Susilana, dan Angga Hadiapurwa, "Evaluasi layanan dewasa pada dinas perpustakaan dan arsip daerah jawa barat menggunakan libqual," *Edulib*, 4.2 (2017), hal. 1–9 <https://ejournal.upi.edu/index.php/edulibinfo/article/view/10925>

Siska, Siska, dan Yanti Mulia Roza, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung," *JIPIS : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 2022, doi:10.31958/jipis.v1i2.6669

Sugiyono, Dr, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D" 2013, 2013

Suharsimi Arikunto, "Suharsimi Arikunto," *Suharsimi Arikunto*, 2014

Suhendar, Yahya, dan Andi Prastowo, "Jurnal of Islamic Education Management ISSN : 2461-0674 PEMUSTAKA DI

PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG Kris Setyaningsih & Rumiati Prodi MPI FITK UIN Raden Fatah Palembang Email : kris_setyaningsih@gmail.com Pengguna perpu," hal. 52–67

"Surat Al-Baqarah Ayat 267 Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir | Baca di TafsirWeb" <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html> [diakses 12 Juni 2025]

Ugwuanyi, Chijioke Ferdinand, Roseline Ngozika Okwor, dan Emmanuel Chukwudi Ezeji, "Library space and place : Nature , use and impact on academic library," *International Journal of Library and Information Sciences*, 3.May (2011), hal. 92–97

Veronica, Deka, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Journal Development*, 5.1 (2017), hal. 55–69, doi:10.53978/jd.v5i1.45

Wiji, Suwarno, "Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan," *Yogyakarta: Ar-Ruzz Media*, 2010

Yusup, Pawit M, "Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan," *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, 2016

LAMPIRAN I: USULAN JUDUL

USULAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Ma'ziyatul Afifah

NIM : 2103036155

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

A. Latar Belakang

Pendidikan terlaksana dengan adanya layanan penunjang yang di sediakan oleh lembaga pendidikan, di samping peran tenaga pendidik peran fasilitas juga sangat dibutuhkan. Perpustakaan adalah salah satu komponen penting dalam perguruan tinggi yang mendukung proses pembelajaran dan penelitian mahasiswa. Agar perpustakaan dapat dinikmati oleh mahasiswa maka harus di dukung oleh layanan perpustakaan yang baik, baik itu sirkulasi, peminjaman, layanan koleksi. Semua itu harus terkelola dengan baik sehingga perpustakaan ini benar-benar memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang datang ke perpustakaan. Menilai minat baca mahasiswa terhadap layanan perpustakaan dapat membantu identifikasi area yang perlu ditingkatkan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo berpengaruh terhadap minat baca mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam?

C. Rencana Judul

"Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Terhadap Minat Baca Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam"

D. Referensi Utama

1. Ramadani, S., & Purwaningtyas, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan Daerah Kota Medan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, *6*(1), 81-98.
2. Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, *10*(3), 233-245.
3. Mania, C., Susanti, L., Aini, I. N., Maharani, A. I., Prigandani, I., & Safitri, S. (2024). Hubungan Layanan Perpustakaan FIP dengan Kepuasan Belajar Mahasiswa Angkatan 2021 Departemen Administrasi Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *8*(1), 911-917.

PERSETUJUAN JURUSAN
Pembimbing: **Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP.**
Ketua Jurusan,

Dr. Nur Asiyah, M.S.I.
NIP.197109261998032002

Semarang, 15 Mei 2024
Pengusul,

Ma'ziyatul Afifah
NIM 2103036155

LAMPIRAN II: PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

KEMENTREIAN AGAMA RI
UNIVERSTAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295, Semarang 50185

Nomor : 5318/Un.10.3/J3/DA.08.05/11/2024 Semarang, 2 Desember 2024
Lamp : -
Hal : **Penunjukkan Pembimbing Skripsi**
Kepada Yth.
Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP.

Assalamualaikum Wr. Wb.
Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul penelitian di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul skripsi mahasiswa :

Nama : Ma'ziyatul Afifah
Nim : 2103036155
Judul : **Analisis Tingkat Layanan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Dan menunjuk :
1. Pembimbing : **Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP.**
2. Pembimbing : **Silviatul Hasanah, M.Stat.**

Demikian penunjukkan pembimbing skripsi ini disampaikan dan atas kerjasama yang diberikan kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A.n. Dekan,
Ketua Jurusan MPI

Dr. Hj Nur Asiyah, M.S.I
NIP.197109261998032002

Tembusan disampaikan kepada Yth:
1. Dekan Fatkultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTREIAN AGAMA RI
UNIVERSTAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295, Semarang 50185

Nomor : 5318/Un.10.3/J3/DA.08.05/11/2024 Semarang, 2 Desember 2024
Lamp : -
Hal : **Penunjukkan Pembimbing Skripsi**
Kepada Yth.
Silviatul Hasanah, M.Stat.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul penelitian di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul skripsi mahasiswa :

Nama : Ma'ziyatul Afifah
Nim : 2103036155
Judul : **Analisis Tingkat Layanan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Dan menunjuk :

1. Pembimbing : **Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP.**
2. Pembimbing : **Silviatul Hasanah, M.Stat.**

Demikian penunjukkan pembimbing skripsi ini disampaikan dan atas kerjasama yang diberikan kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A.n. Dekan,
Ketua Jurusan MPI

Dr. Hj Nur Asiyah, M.S.I
NIP.197109261998032002

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Dekan Fatkultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN III: SURAT IZIN PENELITIAN SKRIPSI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024) 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185
Website: http://fitk.walisongo.ac.id

Nomor : 2487 /Un.10.3/K/DA.04.10/05/2025 Semarang, 19 Februari 2025
Lamp : -
Hal : Izin Riset/Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Perpustakaan Pusat UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka memenuhi **tugas akhir skripsi** mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ma'ziyatul Afifah
NIM : 2103036155
Semester : 8
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang

Dosen Pembimbing : 1. Muh Ahlis Ahwan, M.IP.
2. Silviatul Hasanah, M.Stat.

untuk melakukan riset/penelitian di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang yang Bapak/Ibu pimpin, sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan diberikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul sebagaimana tersebut diatas, yang akan dilaksanakan pada tanggal 18 Februari 2025 sampai dengan tanggal 28 Februari 2025.

Demikian, atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 19 Februari 2025
Kepala Bagian Tata Usaha

Hj. Siti Khodimah, M.M.
NIP 19681810 199703 2 001

Tembusan :
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang

LAMPIRAN IV: NILAI BIMBINGAN SKRIPSI

KEMENTREIAN AGAMA RI
UNIVERSTAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295, Semarang 50185

Hal : Nilai Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'laikum Wr.Wb

Kami beritahukan bahwa setelah membimbing skripsi Saudari:

Nama : Ma'ziyatul Afifah
NIM : 2103036255
Judul : **Analisis Tingkat Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Maka nilai naskah skripsinya adalah : A,0

Catatan khusus Pembimbing :

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing

Muh Ahlis Ahwan, M.IP.
NIP: 198507272019031007

KEMENTREIAN AGAMA RI
UNIVERSTAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295, Semarang 50185

Hal : Nilai Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'laikum Wr.Wb

Kami beritahukan bahwa setelah membimbing skripsi Saudari:

Nama : Ma'ziyatul Afifah
NIM : 2103036255
Judul : **Analisis Tingkat Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Maka nilai naskah skripsinya adalah : 3,9

Catatan khusus Pembimbing :

dibaca kembali sebelum diujikan.

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing

Silviatul Hasanah, M.Stat.
NIP. 199408042019032014

LAMPIRAN V: KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS TINGKAT KUALITAS KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

Dengan hormat, dalam rangka penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang dilakukan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan UIN Walisongo Semarang, maka saya Ma'ziyatul Afifah (2103036155) bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) dengan judul "**Analisis Tingkat Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**".

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu:

a. Bagian I dimaksudkan untuk mengetahui persepsi Anda, yaitu pendangan Anda mengenai kualitas perpustakaan yang Anda ketahui dan rasakan selama ini.
b. Bagian II dimaksudkan untuk mengetahui harapan Anda mengenai kualitas perpustakaan. Harapan dibagi menjadi Harapan Minimum dan Harapan Ideal. Harapan minimum adalah tingkat minimum layanan yang dapat diterima oleh responden sebagai pemustaka. Harapan ideal adalah tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh responden sebagai pemustaka.

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner ini secara objektif. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Identitas responden

Nama : Osa Marsanda Putri

NIM : 210306156

NIP : -

Prodi : MPI

Bagian I : Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Petunjuk Pengisian :

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

- Bila Anda memilih angka **(1)** berarti Anda **Sangat Tidak Puas**.
- Bila Anda memilih angka **(8)** berarti Anda **Sangat Puas**.

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

No	Indikator	Pertanyaan	Alternatif Jawaban							
			Sangat Tidak Setuju							Sangat Puas
***Affect of service* (kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan)**										
1	Kepedulian (*Emphaty*)	Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan	1	2	~~3~~	4	5	6	7	8
2	Ketanggapan (*Responsiveness*)	Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan	1	2	3	~~4~~	5	6	7	8

		dalam mencari informasi								
		Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan								
3	Jaminan Kepastian *(Assurance)*	Petugas memiliki kecakapan yang sesuai dalam melayani	1	2	3	4	~~5~~	6	7	8
		Petugas sopan dan ramah saat melayani	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8
4	Keandalan *(Reability)*	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8
***Information control* (kualitas informasi & akses informasi)**										
5	Cakupan informasi *(Scope)*	Ketersediaan judul (buku dan jurnal) tercetak sesuai dengan kebutuhan belajar saya	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8
		Ketersediaan judul (buku dan jurnal) elektronik sesuai dengan kebutuhan belajar saya	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8
		Kecukupan jumlah eksemplar buku tercetak untuk memenuhi kebutuhan belajar saya	1	2	3	~~4~~	5	6	7	8
		Tersedianya koleksi terbaru yang dapat menunjang kebutuhan informasi pemustaka	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8

6	Kenyamanan mengakses informasi *(Convenienc)*	Kenyamanan mengakses OPAC untuk mencari infomasi di perpustakaan	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8
7	Kemudahan mengakses informasi *(Ease of Navigation)*	Kemudahan menemukan koleksi-koleksi yang dibutuhkan pada jajaran rak	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8
8	Kecepatan mengakses informasi *(Timelines)*	Saya tidak puas dengan kesesuaian akurasi data pada katalog digital (OPAC) dengan data koleksi di jajaran rak	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8
		Keteraturan susunan koleksi di jajaran rak	1	2	~~3~~	4	5	6	7	8
9	Peralatan *(Equipment)*	Kecukupan jumlah komputer untuk penelusuran	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8
		Kecepatan Jaringan wifi untuk menelusur informasi	1	2	3	~~4~~	5	6	7	8
10	Kemandirian dalam mengakses informasi *(Self Reliance)*	Kemandirian dalam mencari informasi pada OPAC	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8
		Kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	1	2	3	4	5	6	7	~~8~~
***Library as place* (sarana dan prasarana perpustakaan)**										
11	Bukti fisik *(Tangibles)*	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	~~8~~

		Petugas berpenampilan sopan&rapi	1	2	3	4	5	6	7	8
12	Ruang yang bermanfaat *(Utilitarian Space)*	Fasilitas dan sarana perpustakaan mendukung adanya ruangan untuk saya berdiskusi dan belajar secara mandiri maupun berkelompok	1	2	3	4	5	6	7	8
13	Berbagai makna *(Symbol terms)*	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi sivitas akademik	1	2	3	4	5	6	7	8
		Perpustakaan tidak menumbuhkan daya kreativitas	1	2	3	4	5	6	7	8
14	Tempat belajar yang nyaman *(Refuge)*	Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya	1	2	3	4	5	6	7	8
		Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar	1	2	3	4	5	6	7	8

Bagian I : **Harapan Anda Mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Petunjuk Pengisian :

Anda diminta untuk memberikan pendapat mengenai kualitas perpustakaan yang Anda harapkan. **Pada tahap I**, Anda diminta memberikan pendapat pada kolom Harapan Minimum. Harapan minimum adalah tingkat minimum layanan yang dapat diterima oleh responden sebagai pemustaka. **Pada tahap II**, Anda diminta memberikan pendapat pada kolom Harapan Ideal pada beberapa pertanyaan yang kami ajukan. Harapan ideal adalah tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh responden sebagai pemustaka. Berikan tanda silang (x) pada salah satu angka yang Anda pilih. Pemilihan jawaban ditentukan sebagai berikut:

- Bila Anda memilih angka **(1)** berarti Anda memberikan harapan **Terendah.**
- Bila Anda memilih angka **(8)** berarti Anda memberikan harapan **Tertinggi.**

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

No	Indikator	Pertanyaan	Harapan Minimum (I)								Harapan Ideal (II)							
***Affect of service* (kinerja pustakawan/staf dalam pelayanan perpustakaan)**																		
1	Kepedulian *(Empathy)*	Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan	1	2	3	4	X	6	7	8	1	2	3	4	5	X	7	8
2	Ketanggapa	Petugas	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	X	5	6	7	8

	n *(Responsiveness)*	membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam mencari informasi																
		Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan	1	2	3	4	~~5~~	6	7	8	1	2	~~3~~	4	5	6	7	8
3	Jaminan kepastian *(Assurance)*	Petugas memiliki kecakapan yang sesuai dalam melayani	1	2	~~3~~	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8
		Petugas sopan dan ramah saat melayani	1	~~2~~	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	~~8~~
4	Keandalan *(Reability)*	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam	1	2	3	4	~~5~~	6	7	8	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8

		pelayanan yang telah ditetapkan															
***Information control* (kualitas informasi & akses informasi)**																	
5	Cakupan informasi *(Scope)*	Ketersediaan judul (buku dan jurnal) tercetak sesuai dengan kebutuhan belajar pada saya	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8	1	2	3	4	5	6	7	~~8~~
		Ketersediaan judul (buku dan jurnal) elektronik sesuai dengan kebutuhan belajar pada saya	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8
		Kecukupan jumlah eksemplar buku tercetak untuk	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8

		memenuhi kebutuhan belajar pada saya																
		Tersediany a koleksi terbaru yang dapat menunjang kebutuhan informasi pemustaka	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8	1	2	3	4	5	6	7	~~8~~
6	Kenyamanan mengakses informasi *(Convenience)*	Kenyamanan mengakses OPAC untuk mencari infomasi di perpustakaan	1	2	3	~~4~~	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	~~8~~
7	Kemudahan mengakses informasi *(Ease of Navigation)*	Kemudahan menemukan koleksi-koleksi yang dibutuhkan pada jajaran rak	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8	1	2	3	4	5	6	7	~~8~~

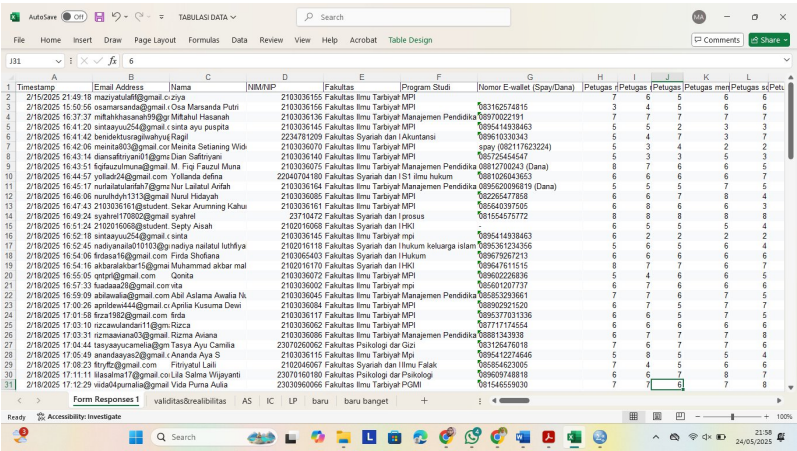
8	Kecepatan mengakses informasi *(Timelines)*	Kesesuaian akurasi data pada katalog digital (OPAC) dengan data koleksi di jajaran rak																
		Keteraturan susunan koleksi di jajaran rak	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
9	Peralatan *(Equipment)*	Kecukupan jumlah komputer untuk penelusuran	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
		Kecepatan Jaringan wifi untuk menelusur informasi	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
10	Kemandirian dalam mengakses informasi *(Self*	Kemandirian dalam mencari informasi pada	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8

	Reliance)	OPAC																
		Kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
***Library as place* (sarana dan prasarana perpustakaan)**																		
11	Bukti fisik *(Tangibles)*	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
		Petugas berpenampilan sopan&rapi	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
12	Ruang yang bermanfaat *(Utilitarian Space)*	Fasilitas dan sarana perpustakaan mendukung adanya ruangan untuk saya berdiskusi dan belajar secara mandiri	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8

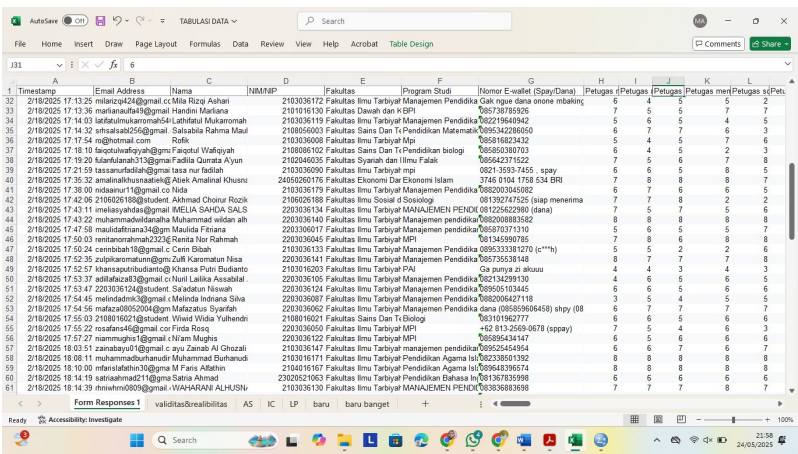
		maupun berkelompok															
13	Berbagai makna *(Symbol terms)*	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi sivitas akademik	1	2	~~3~~	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8
		Perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8	1	2	3	4	5	6	~~7~~	8
14	Tempat belajar yang nyaman *(Refuge)*	Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya	1	2	3	4	5	~~6~~	7	8	1	2	3	4	5	6	7	~~8~~
		Perpustakaan selalu dalam kondisi																

		yang bersih sehingga nyaman untuk belajar															

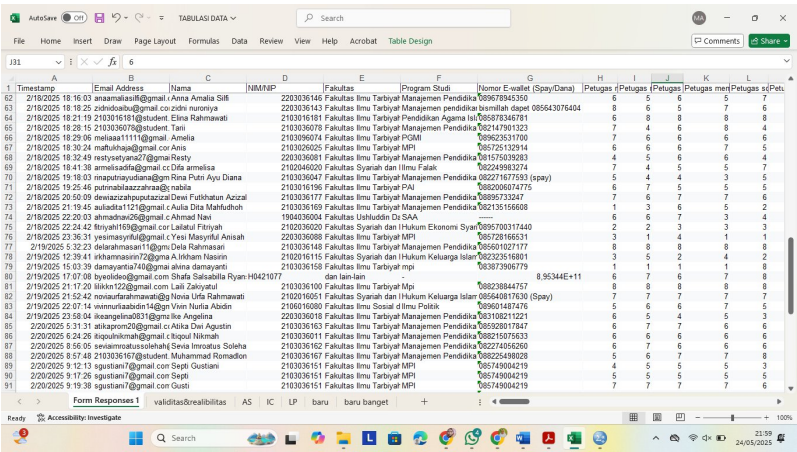
Terimakasih Atas Partisipasi Anda □



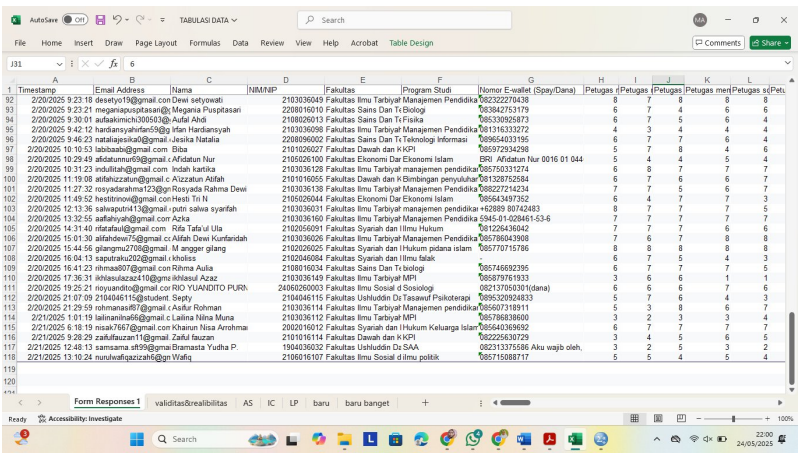
	Timestamp	Email Address	Nama	NIM/NIP	Fakultas	Program Studi	Nomor E-wallet (Spay/Dana)	Petugas (Petugas (Petugas	Petugas men	Petugas sc	Petu
2	2/15/2025 21:49:18	maziyatulafif@gmail.c	ziya	2103036155	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	7	6	5	6	6
3	2/18/2025 15:50:56	osamarsanda@gmail.c	Osa Marsanda Putri	2103036156	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	083162574815	3	4	5	6
4	2/18/2025 16:37:37	miftahkhasanah99@gr	Miftahul Hasanah	2103036136	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	08970022191	7	7	7	7
5	2/18/2025 16:41:20	sintaayyu254@gmail.c	sinta ayu puspita	2103036145	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	089541493463	5	5	2	3
6	2/18/2025 16:41:42	benidektusragilwahyu(	Ragil	2234781209	Fakultas Syariah dan I	Akuntansi	089610330343	5	4	7	3
7	2/18/2025 16:42:06	meinita803@gmail.cor	Meinita Setianing Wid	2103036070	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	spay (082117623224)	5	3	4	2
8	2/18/2025 16:43:14	diansafitriyani01@gmi	Dian Safitriyani	2103036140	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085725454547	5	3	3	5
9	2/18/2025 16:43:51	fiqifauzulmuna@gmail.	M. Fiqi Fauzul Muna	2103036075	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	08912700243 (Dana)	8	7	6	6
10	2/18/2025 16:44:57	yollada24@gmail.com	Yollanda defina	2204470419	Fakultas Syariah dan I	S1 ilmu hukum	088102604653	6	6	6	7
11	2/18/2025 16:45:17	nurlailatulanfah7@gm	Nur Lailatul Anfah	2103036164	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	089562009619 (Dana)	5	5	7	5
12	2/18/2025 16:46:06	nunulhdyh1313@gmail	Nunul Hidayah	2103036085	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	082265477858	6	6	7	8
13	2/18/2025 16:47:43	2103036161@student.	Sekar Arumning Kahui	2103036161	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085640397505	6	8	6	6
14	2/18/2025 16:49:24	syahrel170802@gmail	syahrel	23710472	Fakultas Syariah dan I	prosus	081554575772	8	8	8	8
15	2/18/2025 16:51:24	2102010068@student.	Septy Aisah	2102010068	Fakultas Syariah dan I	HKI	-	6	5	5	4
16	2/18/2025 16:52:18	sintaayyu254@gmail.c	sinta	2103036145	Fakultas Ilmu Tarbiyat	mpi	089541493463	6	2	2	2
17	2/18/2025 16:52:45	nadiyanailal010103@g	nadiya nailatul luthfiya	2102016118	Fakultas Syariah dan I	hukum keluarga islam	089536123435 6	5	6	5	6
18	2/18/2025 16:54:06	firdasa16@gmail.com	Firda Shofiana	2103065403	Fakultas Syariah dan I	Hukum	089679267213	6	6	6	6
19	2/18/2025 16:54:16	akbaralakbar15@gmail	Muhammad akbar mal	2102016170	Fakultas Syariah dan I	HKI	089647611515	8	7	7	6
20	2/18/2025 16:55:05	qntpri@gmail.com	Qonita	2103036072	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	089602226836	5	4	6	6
21	2/18/2025 16:57:33	fuadaaa28@gmail.com	vita	2103036002	Fakultas Ilmu Tarbiyat	mpi	085601207737	6	7	6	6
22	2/18/2025 16:59:09	abilawalia@gmail.com	Abil Aslama Awalia Na	2103036045	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	085853293661	7	7	6	7
23	2/18/2025 17:00:26	aprildewi444@gmail.c	Aprilia Kusuma Dewi	2103036084	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	089602921520	6	7	5	7
24	2/18/2025 17:01:58	firza1982@gmail.com	firda	2103036117	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	089537703136	6	6	5	7
25	2/18/2025 17:03:10	rizcawulandari11@gm	Rizca	2103036062	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	087717174554	6	6	6	6
26	2/18/2025 17:03:31	rizmaaviana03@gmail.	Rizma Aviana	2103036086	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	08881343938	6	7	7	8
27	2/18/2025 17:04:44	tasyayucamelia@gm	Tasya Ayu Camilia	2307026062	Fakultas Psikologi dar	Gizi	083126478018	7	6	7	7
28	2/18/2025 17:05:49	anandaayas2@gmail.c	Ananda Aya S	2103036115	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Mpi	089541227464 6	5	8	5	4
29	2/18/2025 17:08:23	fitryfiz@gmail.com	Fitriyatul Laili	2102046067	Fakultas Syariah dan I	Ilmu Falak	085854623005	7	4	5	6
30	2/18/2025 17:11:11	ilasalma17@gmail.co	Lila Salma Wijayanti	2307019080	Fakultas Psikologi dar	Psikologi	089609748818	6	7	8	7
31	2/18/2025 17:12:29	wida04purnalia@gmail	Vida Purna Aulia	2303096066	Fakultas Ilmu Tarbiyat	PGMI	081546559030	7	7	6	7



	Timestamp	Email Address	Nama	NIM/NIP	Fakultas	Program Studi	Nomor E-wallet (Spay/Dana)	Petugas (Petugas (Petugas	Petugas men	Petugas sc	Petu
32	2/18/2025 17:13:25	milarizqi424@gmail.c	Mila Rizqi Ashari	2103036172	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	Gak ngue dana onone mbaking	6	4	5	5	2
33	2/18/2025 17:13:36	marlianaulfa49@gmail	Handini Marliana	2101016130	Fakultas Dawah dan K	BPI	085738785926	7	5	5	7	7
34	2/18/2025 17:14:03	latifatulmukarromah54	Lathifatul Mukarromah	2103036119	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	082219640942	6	5	5	4	5
35	2/18/2025 17:14:32	srhsalsabil256@gmail.	Salsabila Rahma Maul	2108056003	Fakultas Sains Dan Te	Pendidikan Matematik	089534228605 0	6	7	7	6	3
36	2/18/2025 17:17:54	ro@hotmail.com	Rofik	2103036008	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Mpi	085816823432	5	4	5	7	6
37	2/18/2025 17:18:10	faiqotulwafiqiyah@gmi	Faiqotul Wafiqiyah	2108086102	Fakultas Sains Dan Te	Pendidikan biologi	085850380703	6	4	5	2	3
38	2/18/2025 17:19:20	fulanfulanah313@gma	Fadilla Qurrata A'yun	2102046035	Fakultas Syariah dan I	Ilmu Falak	085642371522	7	5	6	7	8
39	2/18/2025 17:21:59	tassanurfadilah@gmai	tasa nur fadilah	2103036090	Fakultas Ilmu Tarbiyat	mpi	0821-3693-7455 , spay	6	6	5	8	5
40	2/18/2025 17:35:32	amalinalkhusnaatiek@	Atiek Amalinal Khusnu	24050260176	Fakultas Ekonomi Dar	Ekonomi Islam	3746 0104 1758 534 BRI	7	8	8	8	7
41	2/18/2025 17:38:00	nidaainur11@gmail.co	Nida	2103036179	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	088200304082	6	7	6	6	5
42	2/18/2025 17:42:06	2106026188@student.	Akhmad Choirur Rozik	2106026188	Fakultas Ilmu Sosial d	Sosiologi	081392747525 (siap menerima	7	7	8	2	2
43	2/18/2025 17:43:11	imeliasyahdas@gmail	IMELIA SAHDA SALS	2203036134	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MANAJEMEN PENDI	081225622980 (dana)	7	5	7	5	6
44	2/18/2025 17:43:22	muhammadwildanalha	Muhammad wildan alh	2203036140	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen pendidika	088200888582	8	8	8	8	8
45	2/18/2025 17:47:58	maulidafitriana34@gm	Maulida Fitriana	2203036017	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen pendidika	085870371310	5	6	5	5	7
46	2/18/2025 17:50:03	remitanorrahmah2323	Remita Nor Rahmah	2203036045	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	081345990785	7	8	6	8	8
47	2/18/2025 17:50:24	cerinbibah18@gmail.c	Cerin Bibah	2103036133	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	089533381270 (c***h)	5	5	2	2	6
48	2/18/2025 17:52:35	zulpikaromatunn@gm	Zulfi Karomatun Nisa	2203036141	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	085735539148	8	7	7	7	8
49	2/18/2025 17:52:57	khansapudributiantoo	Khansa Putri Budianto	2103016203	Fakultas Ilmu Tarbiyat	PAI	Ga punya ai akuuu	4	4	3	4	3
50	2/18/2025 17:53:37	adilfafiza83@gmail.cc	Nurul Lailika Assabilal	2203036105	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	082134299130	4	6	5	6	5
51	2/18/2025 17:53:47	2203036124@student.	Saladatun Niswah	2203036124	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	089505103445	6	6	5	6	6
52	2/18/2025 17:54:45	melindadmk3@gmail.c	Melinda Indriana Silva	2203036087	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	082206427118	3	5	4	5	5
53	2/18/2025 17:54:56	mafaza08052004@gm	Mafazatus Syarifah	2203036062	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	dana (085859606458) shpy (08	6	7	7	7	7
54	2/18/2025 17:55:03	2108016021@student.	Wiwid Widia Yulhendri	2108016021	Fakultas Sains Dan Te	Biologi	083101962777	6	6	5	6	5
55	2/18/2025 17:55:22	rosafans46@gmail.co	Firda Rosq	2203036050	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	+62 813-2569-0678 (sppay)	7	5	4	6	3
56	2/18/2025 17:57:27	niammughis1@gmail.c	Niam Mughis	2203036122	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085895434147	6	5	6	6	6
57	2/18/2025 18:03:51	zainabayu01@gmail.c	ayu Zainab Al Ghozali	2103036147	Fakultas Ilmu Tarbiyat	manajemen pendidika	089525454954	6	6	7	6	7
58	2/18/2025 18:08:11	muhammadburhanudir	Muhammad Burhanudi	2103016171	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Pendidikan Agama Isl	082338501392	8	8	8	8	8
59	2/18/2025 18:10:00	mfarisfatthin30@gma	M Faris Alfathin	2104016167	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Pendidikan Agama Isl	089648396574	8	8	8	8	8
60	2/18/2025 18:14:19	satriaahmad211@gma	Satria Ahmad	23020521063	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Pendidikan Bahasa Ind	081367835998	6	6	6	6	6
61	2/18/2025 18:14:39	rhniwhrni0809@gmail.c	WAHARANI ALHUSNA	2103036130	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MANAJEMEN PENDI	083836883698	7	7	7	8	7



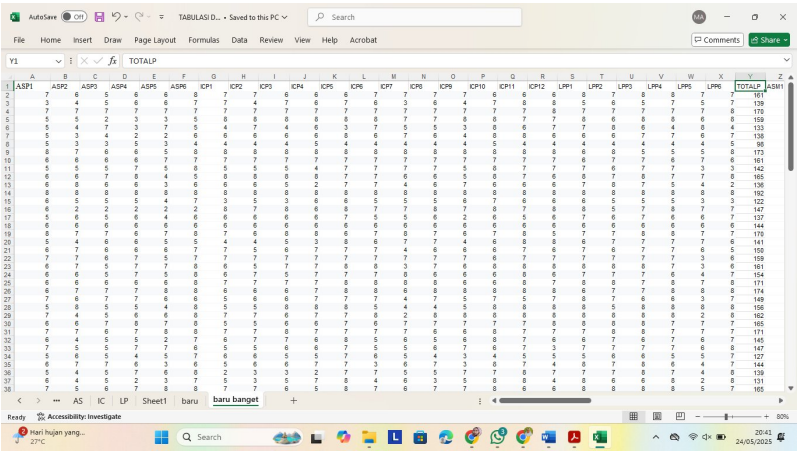
	Timestamp	Email Address	Nama	NIM/NIP	Fakultas	Program Studi	Nomor E-wallet (Spay/Dana)	Petugas 1	Petugas 2	Petugas 3	Petugas 4	Petugas 5	Petu
62	2/18/2025 18:16:03	anaamaliasilli@gmail.c	Anna Amalia Silfi	2203036146	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	089678945350	5	5	6	5	7	
63	2/18/2025 18:18:25	zidnidoaibu@gmail.co	zidni nuroniya	2203036143	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen pendidikan	bismillah dapet 085643076404	8	6	5	7	6	
64	2/18/2025 18:21:19	2103016181@student.	Elina Rahmawati	2103016181	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Pendidikan Agama Isl	085878345781	6	8	8	8	8	
65	2/18/2025 18:28:15	2103036078@student.	Tarii	2103036078	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	082147901323	7	4	6	8	4	
66	2/18/2025 18:29:06	meliaaa11111@gmail.	Amelia	2103096074	Fakultas Ilmu Tarbiyat	PGMI	089623531700	7	6	6	6	6	
67	2/18/2025 18:30:24	mafukhaja@gmail.cor	Anis	2103026025	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085725132914	6	6	6	7	5	
68	2/18/2025 18:32:49	restysetyans27@gma	Resty	2203036081	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	081575039283	4	5	6	6	4	
69	2/18/2025 18:41:38	armeisadifa@gmail.c	Difa armelisa	2102046020	Fakultas Syariah dan I	Ilmu Falak	082245983274	7	4	5	5	7	
70	2/18/2025 19:18:03	rinaputriayudiana@gm	Rina Putri Ayu Diana	2103036047	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	082271677593 (spay)	5	4	4	3	5	
71	2/18/2025 19:25:46	putrinabilaazzahraa@g	nabila	2103016196	Fakultas Ilmu Tarbiyat	PAI	082006607475	6	7	5	5	5	
72	2/18/2025 20:50:09	dewiazizahpuputaziza	Dewi Futkhatun Azizat	2103036177	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	08995733247	7	6	7	7	6	
73	2/18/2025 21:19:45	auliadita1121@gmail.c	Aulia Dita Mahfudhoh	2103036169	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	082135156608	1	3	6	5	2	
74	2/18/2025 22:20:03	ahmadnavi26@gmail.c	Ahmad Navi	1904036004	Fakultas Ushluddin Da	SAA	-----	6	6	7	3	4	
75	2/18/2025 22:24:42	fitriyah169@gmail.cor	Lailatul Fitriyah	2102036020	Fakultas Syariah dan I	Hukum Ekonomi Syar	0895700317440	2	2	3	3	3	
76	2/18/2025 23:36:31	yesimasyriful@gmail.c	Yesi Masyriful Anisah	2203036088	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085729166531	3	1	4	1	1	
77	2/19/2025 5:32:23	delarahmasari11@gm	Dela Rahmasari	2103036148	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	085601027177	8	8	8	8	8	
78	2/19/2025 12:39:41	irkhamnasirin72@gma	A.Irkham Nasirin	2102016115	Fakultas Syariah dan I	Hukum Keluarga Islam	082323516801	3	5	2	4	2	
79	2/19/2025 15:03:39	damayanta74i@gma	akina damayanti	2103036158	Fakultas Ilmu Tarbiyat	mpi	083873906779	1	1	1	1	8	
80	2/19/2025 17:07:08	byeolideo@gmail.com	Shafa Salsabilla Ryan	H0421077	dan lain-lain	-	8,95344E+11	6	7	6	7	8	
81	2/19/2025 21:17:20	lilikkn122@gmail.com	Laili Zakiyatul	2103036100	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Mpi	088238844757	8	8	8	8	8	
82	2/19/2025 21:52:42	noviaurfarahmawati@g	Novia Urfa Rahmawati	2102016051	Fakultas Syariah dan I	Hukum Keluarga Islam	085640817630 (Spay)	7	7	7	7	7	
83	2/19/2025 22:07:14	vivinnurfaiabdin14@gm	Vivin Nurfia Abidin	2106016080	Fakultas Ilmu Sosial d	Ilmu Politik	089601487476	5	6	6	7	5	
84	2/19/2025 23:58:04	ikeangelina0831@gma	Ike Angelina	2203036018	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	083108211221	6	5	4	5	3	
85	2/20/2025 5:31:31	atikapromi20@gmail.c	Atika Dwi Agustin	2103036163	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	085928017847	6	7	7	6	6	
86	2/20/2025 6:24:26	ikopuhnikmah@gmail.c	Ikopuh Nikmah	2103036011	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	088215075633	6	6	6	6	6	
87	2/20/2025 8:56:05	seviaimroatussolehah(	Sevia Imroatus Soleha	2103036162	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	082274056260	6	7	6	6	6	
88	2/20/2025 8:57:48	2103036167@student.	Muhammad Romadlon	2103036167	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	088225498028	5	6	7	7	8	
89	2/20/2025 9:12:13	sgustiani7@gmail.com	Septi Gustiani	2103036151	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085749004219	4	5	5	5	3	
90	2/20/2025 9:17:26	sgustiani7@gmail.com	Septi	2103036151	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085749004219	5	5	5	5	5	
91	2/20/2025 9:19:38	sgustiani7@gmail.com	Gusti	2103036151	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085749004219	7	7	7	7	6	



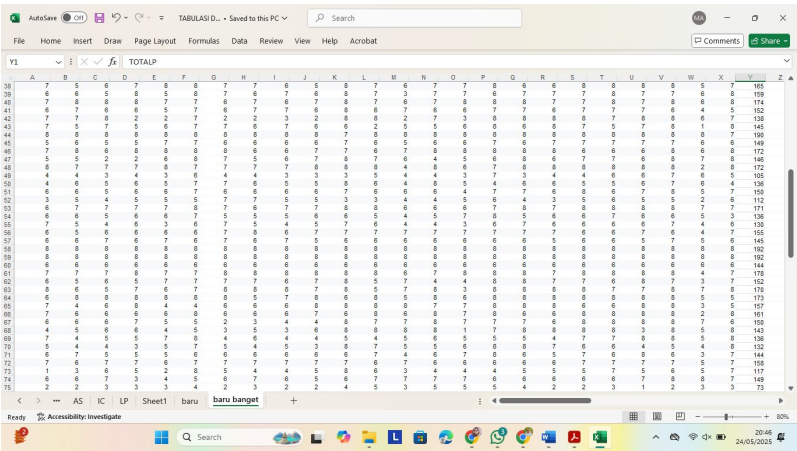
	Timestamp	Email Address	Nama	NIM/NIP	Fakultas	Program Studi	Nomor E-wallet (Spay/Dana)	Petugas 1	Petugas 2	Petugas 3	Petugas 4	Petugas 5	Petu
92	2/20/2025 9:23:18	desetyo19@gmail.com	Dewi setyowati	2103036049	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	082322270438	8	7	8	8	8	
93	2/20/2025 9:23:21	meganiapuspitasari@g	Megania Puspitasari	2208016010	Fakultas Sains Dan Te	Biologi	083842753179	6	7	4	6	6	
94	2/20/2025 9:30:01	aufaakimichi300503@	Aufal Ahdi	2108026013	Fakultas Sains Dan Te	Fisika	085330925873	6	7	5	6	4	
95	2/20/2025 9:42:12	hardansyahirfan59@g	Irfan Hardiansyah	2103036098	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	081316333272	4	3	4	4	4	
96	2/20/2025 9:46:23	nataliajesika0@gmail.c	Jesika Natalia	2208096002	Fakultas Sains Dan Te	Teknologi Informasi	089654033195	6	7	7	6	4	
97	2/20/2025 10:10:53	labibaabi@gmail.com	Biba	2101026027	Fakultas Dawah dan K	KPI	085972934298	5	7	8	4	6	
98	2/20/2025 10:29:49	afidatunnur69@gmail.c	Afidatun Nur	2105026100	Fakultas Ekonomi Dar	Ekonomi Islam	BRI Afidatun Nur 0016 01 044	5	4	4	5	4	
99	2/20/2025 10:31:23	indullitah@gmail.com	Indah kartika	2103036128	Fakultas Ilmu Tarbiyat	manajemen pendidika	085750331274	6	8	7	7	7	
100	2/20/2025 11:19:08	alifahizzatun@gmail.c	A'izzatun Alifah	2101016055	Fakultas Dawah dan K	Bimbingan penyuluhan	081328752584	6	7	6	6	7	
101	2/20/2025 11:27:32	rosyadarahma123@gn	Rosyada Rahma Dewi	2103036138	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	088227214234	7	7	5	6	7	
102	2/20/2025 11:49:52	hestitrinovi@gmail.com	Hesti Tri N	2105026044	Fakultas Ekonomi Dar	Ekonomi Islam	085643497352	6	4	7	7	3	
103	2/20/2025 12:13:36	salwaputri413@gmail.c	putri salwa syarifah	2103036031	Fakultas Ilmu Tarbiyat	manajemen pendidika	+62889 80742483	8	7	7	7	5	
104	2/20/2025 13:32:55	aafafahiyah@gmail.com	Azka	2103036160	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	5945-01-028461-53-6	7	7	7	7	7	
105	2/20/2025 14:31:40	rifatafauil@gmail.com	Rifa Tafa'ul Ula	2102056091	Fakultas Syariah dan I	Hukum	081226436042	7	7	7	6	6	
106	2/20/2025 15:01:30	alifahdewi75@gmail.cc	Alifah Dewi Kunfaridah	2103036026	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen Pendidika	085786043908	7	6	7	8	8	
107	2/20/2025 15:44:56	gilangmu2708@gmail.	M angger gilang	2102026025	Fakultas Syariah dan I	Hukum pidana islam	085770715786	8	8	8	8	8	
108	2/20/2025 16:04:13	saputrakuz202@gmail.c	kholiss	2102046084	Fakultas Syariah dan I	Ilmu falak	-	6	7	5	4	3	
109	2/20/2025 16:41:23	rihmaa807@gmail.com	Rihma Aulia	2108016034	Fakultas Sains Dan Te	biologi	085746692395	6	7	7	7	5	
110	2/20/2025 17:36:31	ikhlasulazaz410@gmi	ikhlasul Azaz	2103036149	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085879761933	3	6	6	1	1	
111	2/20/2025 19:25:21	rioyuandito@gmail.cor	RIO YUANDITO PURN	24060260003	Fakultas Ilmu Sosial d	Sosiologi	082137050301(dana)	6	6	6	7	6	
112	2/20/2025 21:07:09	2104046115@student.	Septy	2104046115	Fakultas Ushluddin Da	Tasawuf Psikoterapi	089520924833	5	7	6	4	3	
113	2/20/2025 21:29:59	rohmanasif87@gmail.c	Asifur Rohman	2103036114	Fakultas Ilmu Tarbiyat	Manajemen pendidika	085607318911	5	3	8	6	7	
114	2/21/2025 1:01:19	lailinanilna66@gmail.c	Lailina Nilna Muna	2103036112	Fakultas Ilmu Tarbiyat	MPI	085786838600	3	2	3	3	4	
115	2/21/2025 6:18:19	nisak7667@gmail.com	Khanun Nisa Arrohma	2002016012	Fakultas Syariah dan I	Hukum Keluarga Islam	085640369692	6	7	7	7	7	
116	2/21/2025 9:28:29	zaifulfauzan11@gmail.	Zaiful fauzan	2101016114	Fakultas Dawah dan K	KPI	082225630729	3	4	5	6	5	
117	2/21/2025 12:48:13	samsama.sft99@gma	Bramasta Yudha P.	1904036032	Fakultas Ushluddin Da	SAA	082313375586 Aku wajib oleh,	3	2	5	3	2	
118	2/21/2025 13:10:24	nuruwafiqazizah6@gn	Wafiq	2106016107	Fakultas Ilmu Sosial d	ilmu politik	085715088717	5	5	4	5	4	

LAMPIRAN VI: TABULASI DATA

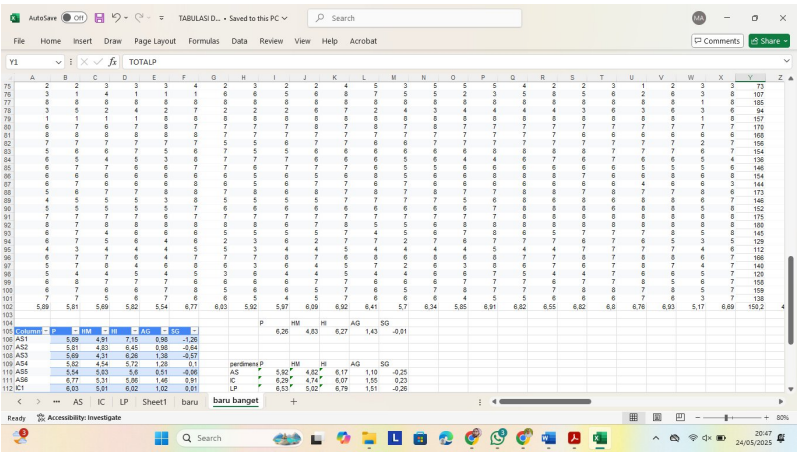
1. Tabulasi Data Dimensi *Affect Of Service*

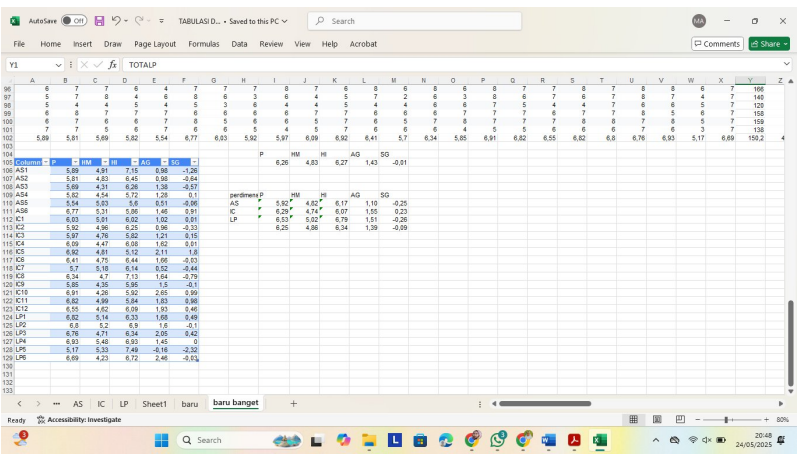


ASP1	ASP2	ASP3	ASP4	ASP5	ASP6	ICP1	ICP2	ICP3	ICP4	ICP5	ICP6	ICP7	ICP8	ICP9	ICP10	ICP11	ICP12	LPP1	LPP2	LPP3	LPP4	LPP5	LPP6	TOTALP	ASM1
7	6	5	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	8	6	7	7	161	
3	4	5	6	6	7	7	4	7	6	7	6	3	6	4	7	4	8	8	5	6	5	7	5	139	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	8	170	
5	5	2	3	3	5	8	8	8	8	8	8	8	7	7	8	8	7	7	6	6	8	6	8	159	
5	4	7	3	7	5	4	7	4	6	3	7	5	5	3	8	6	7	7	8	6	4	8	4	133	
5	3	4	2	2	6	6	6	6	6	8	8	6	7	6	4	8	8	6	6	6	7	7	7	138	
5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	98	
8	7	6	6	5	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6	8	5	5	5	173	
6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	161	
5	5	5	7	5	8	5	5	5	4	7	7	7	5	8	7	7	6	7	7	6	7	7	3	142	
6	6	7	8	4	5	8	8	8	8	7	7	6	6	5	8	7	8	6	8	7	8	7	8	165	
6	8	6	6	3	6	6	6	5	2	7	7	4	6	7	6	6	6	7	8	7	5	4	2	136	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	192	
6	5	5	4	7	3	5	3	8	6	5	5	5	5	6	7	6	6	6	5	5	5	3	3	122	
6	2	2	2	2	2	8	7	8	6	6	7	7	8	7	8	7	8	8	5	7	8	7	7	147	
5	6	5	6	4	6	6	6	6	6	7	5	5	6	2	6	5	6	7	6	7	6	6	7	137	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144	
8	7	6	6	7	8	7	6	8	8	6	7	8	7	6	7	8	5	7	7	8	8	7	7	170	
5	4	8	6	5	5	4	4	5	3	8	6	7	7	4	6	8	8	6	7	7	7	7	6	141	
6	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	7	7	6	6	6	8	6	7	7	7	7	6	5	150	
7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	3	6	159	
6	7	5	7	7	8	6	5	7	7	6	8	3	7	6	8	8	8	6	8	8	7	3	6	161	
6	6	5	7	5	8	6	7	5	7	7	7	8	6	6	6	8	6	7	7	7	6	4	7	154	
6	6	6	6	6	8	7	7	7	7	8	8	8	8	6	6	8	8	8	8	8	8	7	8	171	
6	7	7	8	8	8	6	8	6	6	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	174	
7	6	7	7	6	6	5	6	6	7	7	7	4	7	5	7	5	7	8	7	6	6	3	7	149	
8	5	5	5	4	8	5	5	8	8	8	5	4	4	5	8	8	8	8	5	8	8	8	8	156	
7	4	5	6	6	8	7	7	6	7	7	8	2	8	8	8	8	8	8	6	8	6	2	8	162	
6	6	7	8	7	8	5	5	6	6	7	6	7	7	7	7	7	8	8	8	8	7	7	7	165	
7	7	6	7	8	8	7	7	8	7	7	7	7	6	6	8	7	7	7	8	8	7	7	7	171	
6	4	5	5	2	7	6	7	7	6	8	5	6	5	6	8	8	7	6	6	7	6	7	6	145	
7	5	5	7	7	6	5	5	6	6	7	5	5	6	7	6	7	3	7	7	7	7	6	8	147	
5	6	5	4	5	7	6	6	5	5	7	6	5	4	3	4	5	5	5	6	6	5	5	7	127	
6	7	7	6	3	6	5	6	6	7	7	3	6	7	3	6	7	4	6	7	8	6	4	7	144	
3	4	5	7	6	6	2	3	3	2	7	7	5	5	7	7	8	7	7	7	7	6	4	8	139	
6	4	5	2	3	7	5	3	5	7	8	4	6	3	5	8	8	4	8	6	6	8	2	8	131	
7	5	6	7	8	8	7	7	6	5	8	7	6	7	7	8	6	6	8	8	8	8	5	7	165	

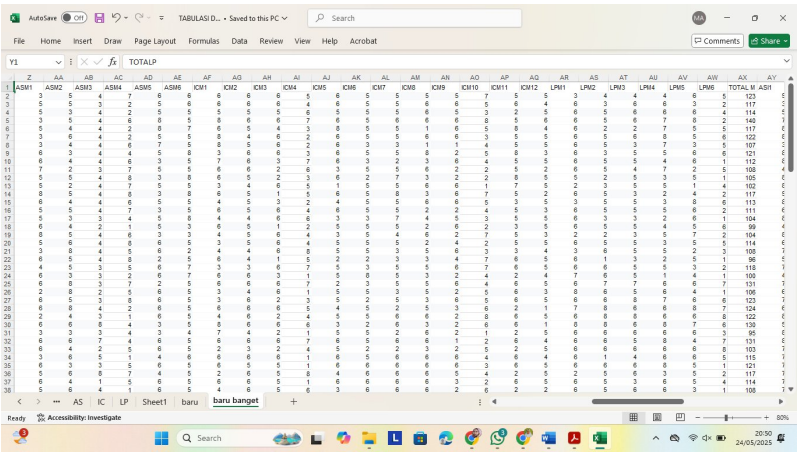


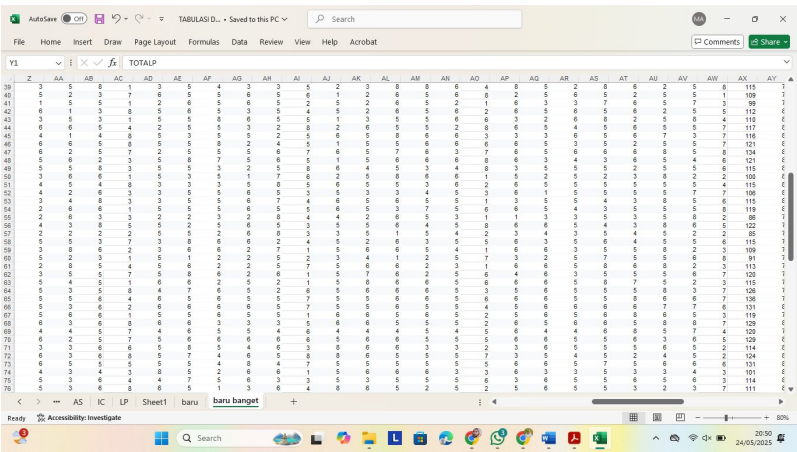
7	5	6	7	8	8	7	7	6	5	8	7	8	6	6	8	8	8	8	5	7	165	
6	6	5	8	5	8	7	6	7	6	8	7	3	7	7	7	8	7	7	8	8	8	8	174	
7	8	8	8	7	7	6	7	6	7	8	7	6	7	8	8	8	7	7	8	7	8	6	8	174	
6	6	6	5	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	4	5	7	152	
7	7	8	2	2	7	2	2	3	2	8	8	2	7	3	8	8	8	8	7	8	8	6	7	138	
7	5	7	5	6	7	7	6	7	6	6	2	5	5	6	8	6	6	6	7	5	7	8	1	145	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	190	
5	6	5	5	7	7	6	6	6	6	7	6	5	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	149	
7	8	8	8	8	8	8	6	6	6	7	7	6	7	8	8	8	8	8	6	8	8	6	8	172	
5	5	2	2	6	8	7	5	6	7	8	7	6	4	5	6	8	6	7	7	6	8	7	8	146	
8	7	7	7	8	7	7	7	7	8	8	8	4	8	8	7	8	8	8	8	8	8	2	6	172	
4	4	3	6	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	7	3	4	4	6	6	7	6	5	5	105	
4	6	5	6	5	7	7	6	5	5	8	6	4	8	5	4	6	6	5	5	6	7	6	4	136	
6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	4	7	7	6	8	6	7	8	5	7	150	
3	5	4	5	5	5	7	7	5	5	3	3	4	4	5	6	4	3	5	8	5	5	2	6	112	
6	7	7	7	7	8	7	6	7	7	8	8	6	6	7	8	8	8	8	8	8	7	7	7	171	
6	6	5	6	6	7	5	5	5	6	7	6	5	4	5	7	8	5	6	6	7	6	5	3	136	
7	5	4	6	3	6	7	5	4	5	7	6	4	4	3	6	7	6	6	6	7	4	3	6	130	
6	5	6	6	6	6	7	8	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	4	7	155	
6	6	7	6	7	6	7	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	7	5	145	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	192	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	192	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144	
7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	6	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	178	
6	5	6	5	7	7	7	7	6	7	8	5	7	4	4	8	8	8	7	7	6	8	7	3	152	
6	6	5	7	6	7	7	8	8	6	7	8	5	7	3	8	8	8	8	7	7	7	7	8	170	
6	8	8	8	8	8	8	5	7	8	8	8	5	8	6	8	8	8	8	8	8	8	5	3	173	
7	4	6	6	4	4	6	6	6	6	8	8	7	7	8	8	8	8	6	6	8	8	5	5	157	
6	6	6	6	6	8	6	6	6	7	6	8	7	8	8	7	8	8	6	8	8	8	8	7	161	
6	6	6	7	5	5	2	3	4	4	8	7	7	8	7	7	7	6	8	8	8	8	7	6	150	
4	5	6	4	5	3	5	3	6	8	8	5	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	5	8	143	
7	4	5	5	7	8	4	6	4	4	5	4	5	6	5	5	5	4	7	7	8	8	5	6	136	
5	4	4	3	5	7	5	4	5	3	8	7	5	5	6	8	8	7	6	6	4	5	4	8	132	
6	7	5	5	5	6	6	6	6	6	7	4	6	7	8	6	5	7	6	8	6	3	7	4	144	
7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	5	7	7	5	7	158	
1	3	6	5	2	8	5	4	4	5	8	3	4	4	4	5	5	5	7	5	6	5	7	7	149	
6	6	7	3	4	5	6	7	6	5	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	8	8	7	8	149	
2	3	3	3	4	2	3	2	2	4	5	3	5	5	5	4	2	2	3	1	2	3	3	3	73	

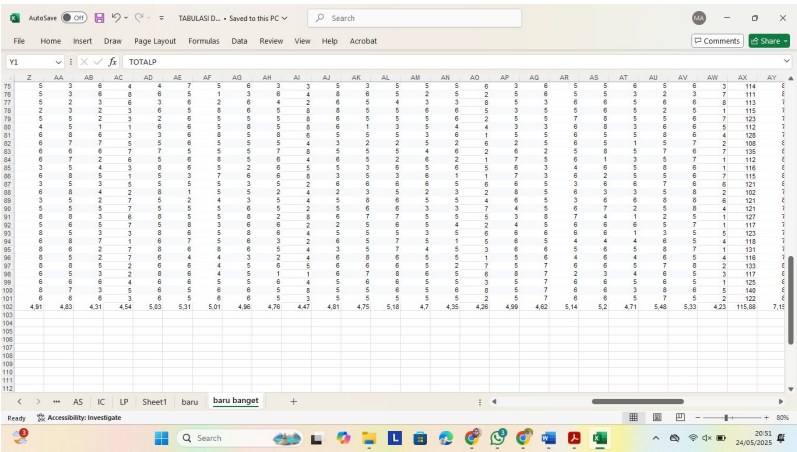


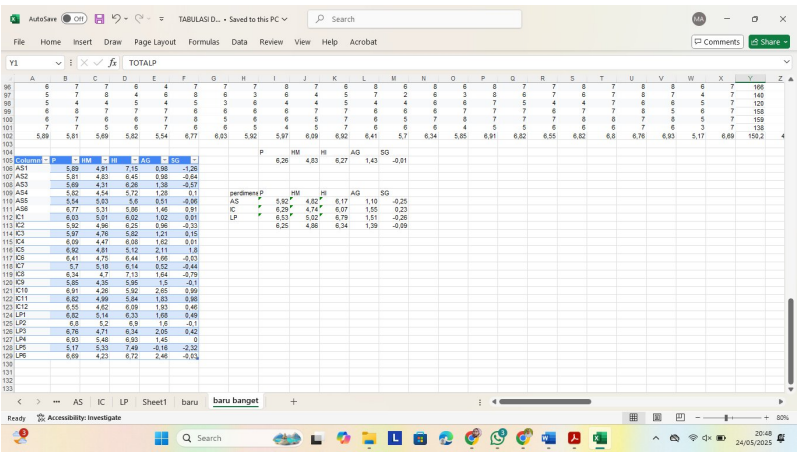


2. Tabulasi Data Dimensi *Library As Place*

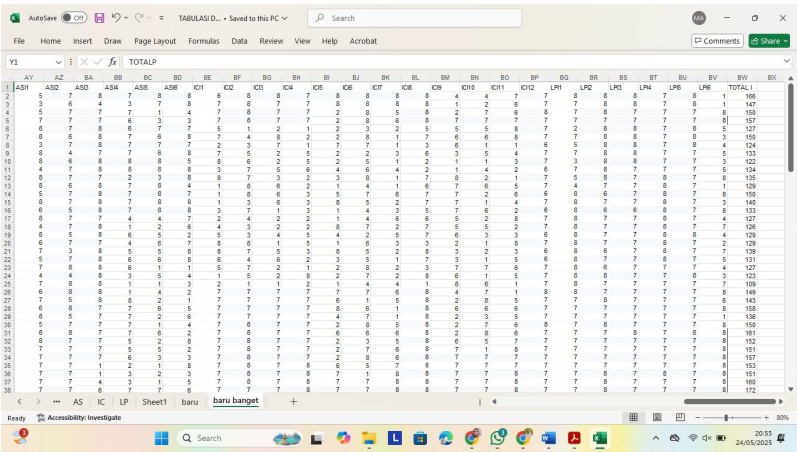




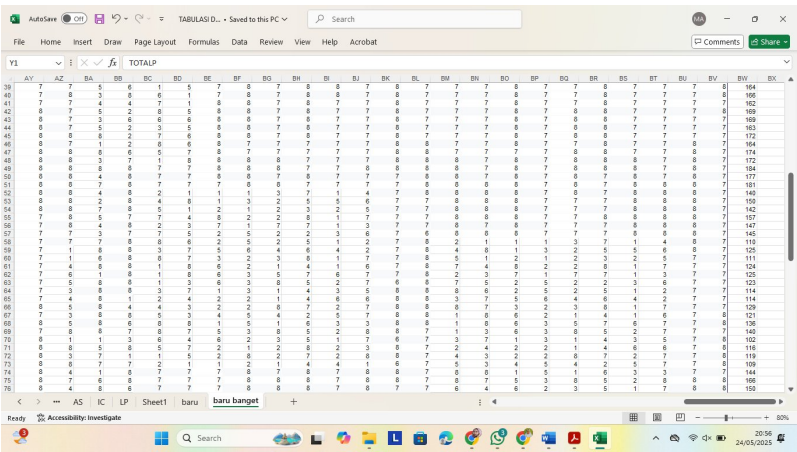




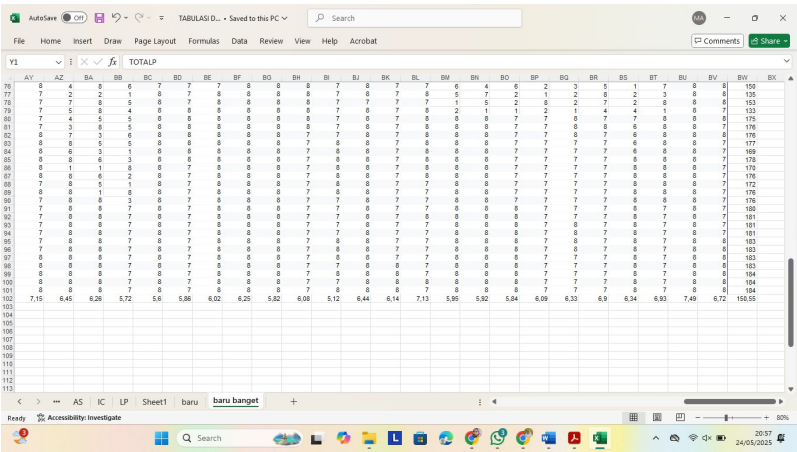
3. Tabulasi Data Dimensi *Information Control*

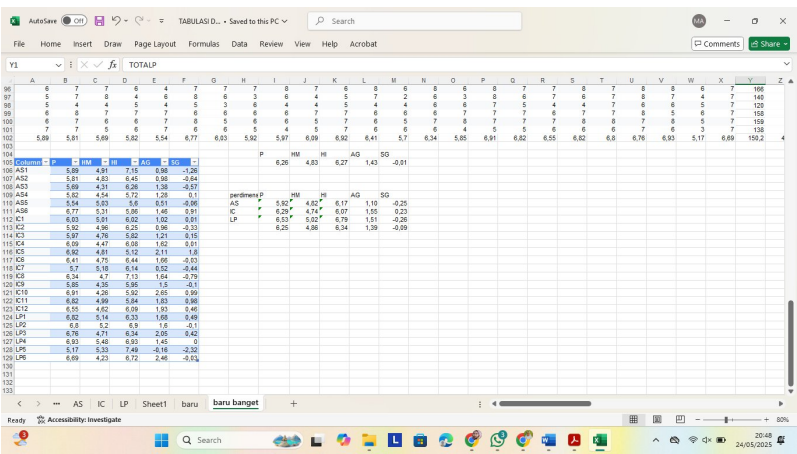


ASI1	ASI2	ASI3	ASI4	ASI5	ASI6	IC1	IC2	IC3	IC4	IC5	IC6	IC7	IC8	IC9	IC10	IC11	IC12	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	TOTAL I
5	7	8	7	8	8	6	8	8	7	8	8	8	8	4	4	7	7	8	8	8	7	8	1	166
3	6	4	3	7	8	7	8	7	7	8	7	8	8	8	1	2	6	7	7	8	7	7	1	147
5	7	7	7	1	4	7	8	7	7	2	8	5	8	2	7	6	8	7	8	7	7	7	8	150
7	7	7	6	3	3	7	8	7	7	2	8	6	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	6	157
8	7	8	6	7	7	5	1	2	1	2	3	2	5	5	5	8	7	2	8	8	7	8	5	127
8	6	8	7	6	8	7	4	6	2	2	8	1	7	6	6	8	7	8	8	8	7	8	3	159
3	7	8	7	7	7	2	3	7	1	7	7	1	3	6	1	1	6	5	8	8	7	8	4	124
8	4	7	7	6	8	7	5	2	5	2	2	3	6	3	5	4	7	7	8	8	7	7	5	133
8	6	8	8	8	5	8	6	2	5	2	5	1	2	1	1	3	7	3	8	8	7	7	3	122
4	7	8	8	6	6	3	7	5	6	4	6	4	2	1	4	2	6	7	8	7	7	7	5	134
6	7	7	2	3	8	8	7	3	2	3	8	1	7	8	2	1	7	5	8	7	8	7	8	135
8	6	8	7	8	4	1	8	6	2	1	4	1	6	7	6	5	7	4	7	7	8	7	1	129
5	7	8	7	8	7	1	8	6	3	5	7	6	7	7	2	6	6	8	6	7	8	7	8	150
8	7	8	7	8	8	1	3	6	3	8	5	2	7	7	1	4	7	8	7	7	8	7	3	149
6	5	8	7	8	8	3	7	1	3	1	4	3	5	7	6	2	6	6	6	6	8	7	8	133
6	7	7	4	4	7	2	4	2	2	1	4	6	6	5	2	2	7	6	7	7	8	7	4	127
4	7	8	1	2	6	4	3	2	2	8	7	2	7	5	5	2	7	8	7	7	8	7	7	126
8	5	8	6	5	2	5	3	4	5	4	2	5	7	6	3	3	6	8	7	7	8	8	4	129
6	7	7	4	6	7	8	8	1	5	1	6	3	3	2	1	8	7	8	7	7	8	7	2	129
7	3	8	5	5	8	8	7	5	3	8	5	2	8	3	2	3	6	8	6	7	8	7	7	139
5	7	8	6	6	8	6	4	6	2	3	5	1	7	3	1	5	6	8	7	7	8	7	5	131
7	6	8	6	1	1	5	7	2	1	2	8	2	3	7	7	6	7	8	6	7	7	7	4	127
4	4	8	3	5	4	1	5	2	8	2	7	2	8	6	1	5	7	8	7	7	8	7	3	123
7	8	8	1	1	3	2	1	1	2	1	4	4	1	8	6	1	7	8	7	7	7	7	7	109
6	8	8	1	4	2	7	7	7	7	7	7	6	8	4	7	1	8	8	7	7	7	7	8	149
7	5	8	8	2	1	7	7	7	7	6	1	5	8	2	8	5	7	7	8	7	7	7	6	143
6	8	7	7	6	5	7	7	7	7	8	6	1	8	6	6	6	7	7	7	7	7	7	8	158
8	5	7	7	2	6	7	7	7	7	4	7	1	8	2	3	5	7	7	7	7	7	7	1	136
5	7	7	7	1	4	7	8	7	7	2	8	5	8	2	7	6	8	7	8	7	7	7	8	158
8	6	7	7	6	2	7	8	7	7	6	6	6	6	2	8	6	7	7	8	7	8	7	8	161
8	7	7	5	2	8	7	8	7	7	2	3	5	8	6	5	7	7	7	7	7	7	7	8	152
7	7	7	5	5	2	7	8	7	7	2	7	6	8	7	1	8	7	7	8	7	7	7	8	151
7	7	7	6	3	3	7	8	7	7	2	8	6	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	157
7	7	1	2	1	8	7	8	7	8	6	5	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	153
7	7	1	3	2	3	7	8	7	8	7	1	8	8	7	7	8	7	7	8	7	8	7	8	151
7	7	4	3	1	5	7	8	7	8	7	8	7	8	8	7	7	8	7	7	8	7	7	8	160
7	7	8	3	7	6	7	7	7	8	7	7	8	8	7	7	8	7	7	8	7	7	7	8	172



7	7	5	6	1	5	7	8	7	8	8	7	8	7	7	7	8	7	7	8	7	7	7	8	164
7	8	3	8	6	1	7	8	7	8	7	8	8	8	7	8	8	7	7	8	8	8	8	8	166
7	7	4	4	7	1	8	8	7	8	7	7	8	7	7	7	8	7	7	8	7	7	7	7	162
8	7	5	2	8	5	8	8	7	8	7	7	8	7	7	7	8	8	7	8	7	7	7	8	169
8	7	3	6	6	6	8	8	7	8	7	7	8	7	7	7	8	7	8	8	7	7	7	7	169
8	7	5	2	3	5	8	8	7	8	7	7	8	8	7	7	8	7	8	8	7	7	7	7	163
8	8	8	2	7	6	8	8	7	8	7	7	8	7	7	7	8	7	8	8	7	7	7	7	172
8	7	1	2	6	6	8	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	164
7	8	8	6	5	7	8	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	7	8	8	7	7	8	7	174
8	8	3	7	1	8	8	8	8	7	7	7	7	8	8	8	7	8	7	8	8	7	8	7	172
8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	7	7	8	8	8	8	7	8	8	8	8	7	8	7	184
8	8	4	8	7	7	8	8	7	8	7	7	7	7	8	8	7	8	7	8	7	8	7	7	177
8	8	7	8	7	7	7	8	8	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	181
8	8	4	8	2	1	1	1	3	7	1	4	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	140
8	8	2	8	4	8	1	3	2	5	5	6	7	7	8	8	8	7	7	7	8	8	8	7	150
8	7	8	5	1	2	1	2	3	2	5	7	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	7	142
7	8	5	7	7	4	8	2	2	8	1	7	7	7	8	8	8	7	7	8	8	8	8	7	157
7	8	4	8	2	3	7	1	7	7	1	3	7	7	8	7	8	7	8	7	8	8	8	7	147
7	7	3	7	7	5	2	5	2	2	3	6	7	6	8	8	8	7	7	7	8	8	8	7	145
7	7	7	8	8	6	2	5	2	5	1	2	7	8	2	1	1	1	3	7	1	4	8	7	115
7	1	8	8	3	7	5	6	4	6	4	2	7	8	4	8	1	3	2	5	5	6	8	7	125
7	1	6	8	8	7	3	2	3	6	1	7	7	8	5	1	2	1	2	3	2	5	7	7	111
7	4	8	8	1	8	6	2	1	4	1	6	7	8	7	4	8	2	2	8	1	7	7	7	124
7	6	1	8	1	8	6	3	5	7	6	7	7	8	2	3	7	1	7	7	1	3	7	7	125
7	5	8	8	1	3	6	3	8	5	2	7	6	8	7	5	2	5	2	2	3	6	7	7	123
7	3	8	8	3	7	1	3	1	4	3	5	5	8	8	6	2	5	2	5	1	2	7	7	114
7	4	8	1	2	4	2	2	1	4	6	6	6	8	3	7	5	6	4	6	4	2	7	7	114
8	5	8	4	4	3	2	2	8	7	2	7	8	8	8	7	3	2	3	5	8	1	7	7	129
7	3	8	8	5	3	4	5	4	2	5	7	8	8	1	8	6	2	1	4	1	6	7	8	121
8	5	8	6	8	8	1	5	1	6	3	8	8	8	1	8	6	3	5	7	6	7	7	8	136
8	8	8	7	8	7	5	3	8	5	2	8	8	8	7	1	3	6	3	8	5	2	7	7	140
6	1	1	3	6	4	6	2	3	5	1	7	6	7	3	7	1	3	1	4	3	5	7	8	102
8	5	8	5	7	2	1	1	2	8	2	3	8	7	2	4	2	2	1	4	6	6	7	8	116
8	3	7	1	1	5	2	8	2	7	2	8	8	7	4	3	2	2	8	7	2	7	7	8	119
8	8	7	7	2	1	1	2	1	4	4	1	6	8	7	5	3	4	5	4	2	5	7	7	109
8	4	1	8	7	7	7	8	7	8	7	8	8	7	8	8	1	5	1	6	3	3	7	7	144
8	7	8	8	7	7	7	8	6	8	8	8	8	7	8	7	5	3	8	5	2	8	8	8	166
8	8	8	6	7	7	7	8	8	8	7	8	7	7	6	4	4	2	3	5	1	7	8	8	159





LAMPIRAN VII: UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

a. Hasil Uji Validitas Persepsi Pemustaka, Harapan Minimum Pemustaka, Dan Harapan Ideal Pemustaka

Correlations

		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	IC1	IC2	IC3	IC4	IC5	IC6	IC7	IC8	IC9	IC10	IC11	IC12	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	TOTAL
AS1	Pearson Correlation	1	.642**	.590**	.573**	.470**	.302**	.370**	.428**	.466**	.378**	.237*	.259*	.330**	.428**	.439**	.411**	.380**	.320**	.477**	.363**	.487**	.341**	.192	.226*	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.017	.009	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.056	.024	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AS2	Pearson Correlation	.642**	1	.687**	.660**	.516**	.493**	.305**	.258**	.417**	.346**	.198*	.274**	.168	.382**	.378**	.302**	.318**	.280**	.379**	.384**	.419**	.206*	.289**	.067	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.010	.000	.000	.048	.006	.095	.000	.000	.002	.001	.005	.000	.000	.000	.039	.004	.506	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AS3	Pearson Correlation	.590**	.687**	1	.626**	.506**	.338**	.249	.278**	.338**	.298**	.145	.337**	.218*	.414**	.258**	.320**	.357**	.364**	.383**	.444**	.376**	.216*	.278**	.127	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.013	.005	.001	.003	.151	.001	.030	.000	.010	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.031	.005	.208	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AS4	Pearson Correlation	.573**	.660**	.626**	1	.578**	.397**	.297**	.322**	.338**	.350**	.186	.242*	.251*	.456**	.437**	.234*	.308**	.289**	.308**	.432**	.373**	.209*	.200*	.056	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.001	.001	.000	.063	.015	.012	.000	.000	.019	.002	.004	.002	.000	.000	.037	.046	.580	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AS5	Pearson Correlation	.470**	.516**	.506**	.578**	1	.534**	.430**	.411**	.426**	.431**	.092	.323**	.310**	.432**	.525**	.341**	.346**	.351**	.364**	.472**	.412**	.284**	.183	.225*	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.363	.001	.002	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.068	.025	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
AS6	Pearson Correlation	.302**	.493**	.338**	.397**	.534**	1	.260**	.159	.296**	.280**	.235*	.207*	.119	.212*	.338**	.232*	.388**	.248*	.331**	.438**	.404**	.328**	.113	.159	.520**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.000	.000		.009	.115	.003	.005	.019	.039	.239	.035	.001	.020	.000	.013	.001	.000	.000	.001	.264	.115	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC1	Pearson Correlation	.370**	.305**	.249	.297**	.430**	.260**	1	.762**	.799**	.691**	.278**	.349**	.412**	.359**	.378**	.235*	.362**	.410**	.367**	.238*	.358**	.357**	.193	.296**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.013	.003	.000	.009		.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.018	.000	.000	.000	.017	.000	.000	.054	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC2	Pearson Correlation	.428**	.258**	.278**	.322**	.411**	.159	.762**	1	.695**	.661**	.208*	.342**	.563**	.471**	.444**	.263**	.288**	.351**	.370**	.349**	.354**	.222*	.235*	.267**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.005	.001	.000	.115	.000		.000	.000	.038	.000	.000	.000	.000	.008	.004	.000	.000	.000	.000	.027	.018	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC3	Pearson Correlation	.466**	.417**	.338**	.338**	.426**	.296**	.799**	.695**	1	.696**	.386**	.411**	.431**	.491**	.470**	.420**	.498**	.492**	.505**	.333**	.478**	.397**	.251*	.351**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.012	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC4	Pearson Correlation	.378**	.346**	.298**	.350**	.431**	.280**	.691**	.661**	.696**	1	.343**	.297**	.514**	.344**	.363**	.317**	.430**	.382**	.419**	.294**	.303**	.347**	.161	.345**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.005	.000	.000	.000		.000	.003	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.003	.002	.000	.110	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC5	Pearson Correlation	.237*	.198*	.145	.186	.092	.235*	.278**	.208*	.386**	.343**	1	.381**	.326**	.350**	.238*	.191	.634**	.504**	.416**	.315**	.235*	.423**	.109	.377**	.498**
	Sig. (2-tailed)	.017	.048	.151	.063	.363	.019	.005	.038	.000	.000		.000	.001	.000	.017	.057	.000	.000	.000	.001	.018	.000	.280	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC6	Pearson Correlation	.259**	.274**	.337**	.242*	.323**	.207*	.349**	.342**	.411**	.297**	.381**	1	.305**	.694**	.370**	.393**	.554**	.605**	.432**	.475**	.322**	.304**	.228*	.156	.599**
	Sig. (2-tailed)	.009	.006	.001	.015	.001	.039	.000	.000	.000	.003	.000		.002	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.022	.121	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC7	Pearson Correlation	.330**	.168	.218*	.251*	.310**	.119	.412**	.563**	.431**	.514**	.326**	.305**	1	.426**	.330**	.229*	.427**	.286**	.350**	.227*	.247*	.327**	.310**	.236*	.565**
	Sig. (2-tailed)	.001	.095	.030	.012	.002	.239	.000	.000	.000	.000	.001	.002		.000	.001	.022	.000	.004	.000	.023	.013	.001	.002	.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC8	Pearson Correlation	.428**	.382**	.414**	.456**	.432**	.212*	.359**	.471**	.491**	.344**	.350**	.694**	.426**	1	.479**	.373**	.503**	.556**	.491**	.489**	.427**	.432**	.228*	.209*	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.035	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.023	.037	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC9	Pearson Correlation	.439**	.378**	.258**	.437**	.525**	.338**	.378**	.444**	.470**	.363**	.238*	.370**	.330**	.479**	1	.404**	.368**	.280**	.308**	.349**	.399**	.275**	.124	.171	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.017	.000	.001	.000		.000	.000	.005	.002	.000	.000	.006	.219	.090	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC10	Pearson Correlation	.411**	.302**	.320**	.234*	.341**	.232*	.235*	.263**	.420**	.317**	.191	.393**	.229*	.373**	.404**	1	.573**	.449**	.539**	.329**	.509**	.402**	.088	.274**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.019	.001	.020	.018	.008	.000	.001	.057	.003	.022	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.382	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC11	Pearson Correlation	.380**	.318**	.357**	.308**	.346**	.388**	.362**	.288**	.498**	.430**	.634**	.554**	.427**	.503**	.368**	.573**	1	.679**	.615**	.416**	.466**	.541**	.240*	.421**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.016	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IC12	Pearson Correlation	.320**	.280**	.364**	.289**	.351**	.248*	.410**	.351**	.492**	.382**	.504**	.605**	.286**	.556**	.280**	.449**	.679**	1	.504**	.398**	.342**	.448**	.209	.293**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.004	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.005	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.037	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LP1	Pearson Correlation	.477**	.379**	.383**	.308**	.364**	.331**	.367**	.370**	.505**	.419**	.416**	.432**	.350**	.491**	.308**	.539**	.615**	.504**	1	.585**	.730**	.660**	.177	.426**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.078	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LP2	Pearson Correlation	.363**	.384**	.444**	.432**	.472**	.438**	.238*	.349**	.333**	.294**	.315**	.475**	.227*	.489**	.349**	.329**	.416**	.398**	.585**	1	.501**	.404**	.202*	.303**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.000	.001	.003	.001	.000	.023	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.044	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LP3	Pearson Correlation	.487**	.419**	.376**	.373**	.412**	.404**	.358**	.354**	.478**	.303**	.235*	.322**	.247*	.427**	.399**	.508**	.466**	.342**	.730**	.501**	1	.615**	.204*	.331**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.018	.001	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.042	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LP4	Pearson Correlation	.341**	.206*	.216*	.209*	.284**	.328**	.357**	.222*	.397**	.347**	.423**	.304**	.327**	.432**	.275**	.402**	.541**	.448**	.660**	.404**	.615**	1	.234*	.553**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.001	.039	.031	.037	.004	.001	.000	.027	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.019	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LP5	Pearson Correlation	.192	.289**	.276**	.200*	.183	.113	.193	.235*	.251*	.161	.109	.228*	.310**	.228*	.124	.088	.240*	.209*	.177	.202*	.204*	.234*	1	.127	.392**
	Sig. (2-tailed)	.056	.004	.005	.046	.069	.264	.054	.018	.012	.110	.280	.022	.002	.023	.219	.382	.016	.037	.078	.044	.042	.019		.208	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LP6	Pearson Correlation	.226*	.067	.127	.056	.225*	.159	.296**	.267**	.351**	.345**	.377**	.156	.236*	.209*	.171	.274**	.421**	.293**	.426**	.303**	.331**	.553**	.127	1	.452**
	Sig. (2-tailed)	.024	.506	.208	.580	.025	.115	.003	.007	.000	.000	.000	.121	.018	.037	.090	.006	.000	.003	.000	.002	.001	.000	.208		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.683**	.641**	.623**	.628**	.684**	.520**	.663**	.661**	.765**	.676**	.498**	.599**	.565**	.703**	.619**	.567**	.722**	.657**	.721**	.634**	.675**	.614**	.392**	.452**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		ASM1	ASM2	ASM3	ASM4	ASM5	ASM6	ICM1	ICM2	ICM3	ICM4	ICM5	ICM6	ICM7	ICM8	ICM9	ICM10	ICM11	ICM12	LPM1	LPM2	LPM3	LMP4	LPM5	LPM6	TOTALM
ASM1	Pearson Correlation	1	.081	-.056	.276**	.100	.139	.082	.262**	-.295**	.170	-.083	.123	.077	-.095	-.034	.141	.095	.165	.264**	-.096	-.201*	-.103	.138	-.029	.332**
	Sig. (2-tailed)		.426	.577	.005	.324	.167	.418	.009	.003	.092	.412	.222	.446	.346	.734	.163	.350	.100	.008	.343	.045	.307	.172	.772	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASM2	Pearson Correlation	.081	1	.118	-.218*	-.067	.056	.181	-.029	.172	.149	-.145	.040	-.003	-.015	-.157	-.054	.126	.083	.039	-.005	-.052	.166	.123	-.162	.214*
	Sig. (2-tailed)	.426		.244	.029	.509	.516	.072	.772	.087	.138	.150	.693	.972	.879	.118	.592	.213	.411	.701	.957	.606	.098	.224	.107	.033
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASM3	Pearson Correlation	-.056	.118	1	-.067	.042	.188	.044	-.073	.153	.130	.029	.039	.199*	.034	-.060	.003	.049	.091	-.158	-.012	.030	.139	.007	.151	.254*
	Sig. (2-tailed)	.577	.244		.511	.676	.061	.661	.469	.127	.198	.772	.698	.047	.738	.554	.980	.628	.369	.116	.907	.766	.167	.948	.133	.011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASM4	Pearson Correlation	.276**	-.218*	-.067	1	.122	-.118	-.056	-.065	-.110	.152	.054	-.004	.087	-.213*	.112	.032	.050	.157	-.033	-.058	-.071	-.121	.016	-.017	.210*
	Sig. (2-tailed)	.005	.029	.511		.228	.242	.579	.521	.277	.130	.590	.967	.390	.033	.266	.754	.623	.119	.747	.566	.481	.230	.875	.867	.036
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASM5	Pearson Correlation	.100	-.067	.042	.122	1	-.013	.113	.169	-.053	-.076	.201*	-.006	.234**	-.008	-.016	.119	.143	.131	.104	-.034	.030	-.160	-.081	-.139	.253*
	Sig. (2-tailed)	.324	.509	.676	.228		.900	.264	.093	.601	.452	.045	.955	.019	.938	.871	.237	.156	.195	.301	.735	.768	.112	.424	.167	.011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASM6	Pearson Correlation	.139	.066	-.188	-.118	-.013	1	-.046	.141	-.016	-.059	.152	.256*	.070	-.018	.084	.093	.051	.227*	.098	.013	-.181	.078	-.051	-.160	.209*
	Sig. (2-tailed)	.167	.516	.061	.242	.900		.648	.162	.877	.557	.130	.010	.486	.861	.405	.357	.613	.023	.332	.895	.071	.443	.611	.111	.037
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM1	Pearson Correlation	.082	.181	-.044	-.056	.113	-.046	1	.215*	.004	.084	-.033	-.104	.036	.050	.067	-.003	.096	-.019	.259**	-.138	-.044	.178	.189	-.069	.292**
	Sig. (2-tailed)	.418	.072	.661	.579	.264	.648		.032	.966	.408	.746	.305	.726	.620	.510	.973	.342	.849	.009	.172	.662	.077	.060	.498	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM2	Pearson Correlation	.262**	-.029	-.073	-.065	.169	.141	.215*	1	-.063	.097	.129	-.041	-.047	.106	-.089	.152	-.030	.007	.315**	.037	-.066	-.105	.176	-.069	.293**
	Sig. (2-tailed)	.009	.772	.469	.521	.093	.162	.032		.533	.338	.203	.682	.640	.292	.378	.130	.769	.944	.001	.713	.517	.299	.080	.495	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM3	Pearson Correlation	-.295**	.172	.153	-.110	-.053	-.016	.004	-.063	1	.100	-.002	.012	-.111	.066	.034	-.184	-.054	-.144	-.063	-.015	-.069	.206*	.014	-.086	.080
	Sig. (2-tailed)	.003	.087	.127	.277	.601	.877	.966	.533		.320	.984	.909	.274	.517	.737	.067	.595	.152	.535	.883	.498	.040	.890	.393	.432
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM4	Pearson Correlation	.170	.149	.130	.152	-.076	-.059	.084	.097	.100	1	-.110	-.154	.023	.112	.174	.136	-.097	-.010	.086	.111	-.038	-.012	.010	.098	.386**
	Sig. (2-tailed)	.092	.138	.198	.130	.452	.557	.408	.338	.320		.275	.127	.820	.268	.084	.179	.338	.922	.393	.271	.705	.908	.922	.334	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM5	Pearson Correlation	-.083	-.145	.029	.054	.201*	.152	-.033	.129	-.002	-.110	1	.283**	.060	-.150	-.005	-.076	.022	.257**	.146	.011	.017	.074	-.022	.020	.251*
	Sig. (2-tailed)	.412	.150	.772	.590	.045	.130	.746	.203	.984	.275		.004	.555	.137	.959	.454	.827	.010	.147	.916	.863	.467	.828	.845	.012
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM6	Pearson Correlation	.123	.040	.039	-.004	-.006	.256*	-.104	-.041	.012	-.154	.283**	1	.245*	.184	.028	-.050	.024	.323**	-.167	-.008	.083	.098	-.219*	-.009	.266**
	Sig. (2-tailed)	.222	.693	.698	.967	.955	.010	.305	.682	.909	.127	.004		.014	.067	.779	.621	.815	.001	.096	.935	.410	.331	.028	.925	.007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM7	Pearson Correlation	.077	-.003	.199*	.087	.234*	.070	.036	-.047	-.111	.023	.060	.245*	1	.170	.226*	.007	.252*	.227*	-.142	-.007	.039	.077	-.104	-.076	.362**
	Sig. (2-tailed)	.446	.972	.047	.390	.019	.486	.726	.640	.274	.820	.555	.014		.091	.024	.945	.011	.023	.158	.948	.701	.447	.305	.451	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM8	Pearson Correlation	-.095	-.015	.034	-.213*	-.008	-.018	.050	.106	.066	.112	-.150	.184	.170	1	.070	.012	.061	.012	-.262**	-.054	.232**	.109	-.051	.020	.186
	Sig. (2-tailed)	.346	.879	.738	.033	.938	.861	.620	.292	.517	.268	.137	.067	.091		.486	.908	.545	.904	.008	.591	.020	.282	.615	.840	.064
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM9	Pearson Correlation	-.034	-.157	-.060	.112	-.016	.084	.067	-.089	.034	.174	-.005	.028	.226*	.070	1	.042	.017	.193	-.159	.039	.028	-.038	-.080	.055	.244*
	Sig. (2-tailed)	.734	.118	.554	.266	.871	.405	.510	.378	.737	.084	.959	.779	.024	.486		.676	.868	.054	.114	.702	.780	.705	.428	.589	.014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM10	Pearson Correlation	.141	-.054	.003	.032	.119	.093	-.003	.152	-.184	.136	-.076	-.050	.007	.012	.042	1	-.052	.003	.025	.066	-.087	-.090	.200*	.136	.298**
	Sig. (2-tailed)	.163	.592	.980	.754	.237	.357	.973	.130	.067	.179	.454	.621	.945	.908	.676		.607	.978	.807	.513	.391	.371	.046	.178	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM11	Pearson Correlation	.095	.126	.049	.050	.143	.051	.096	-.030	-.054	-.097	.022	.024	.252*	.061	.017	-.052	1	.084	-.091	-.237*	.138	.137	-.056	.159	.286**
	Sig. (2-tailed)	.350	.213	.628	.623	.156	.613	.342	.769	.595	.338	.827	.815	.011	.545	.868	.607		.408	.368	.017	.171	.175	.581	.116	.004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICM12	Pearson Correlation	.165	.083	.091	.157	.131	.227*	-.019	.007	-.144	-.010	.257**	.323**	.227*	.012	.193	.003	.084	1	-.091	-.049	.004	-.007	-.019	-.137	.349**
	Sig. (2-tailed)	.100	.411	.369	.119	.195	.023	.849	.944	.152	.922	.010	.001	.023	.904	.054	.978	.408		.365	.630	.966	.946	.850	.175	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPM1	Pearson Correlation	.264**	.039	-.158	-.033	.104	.098	.259**	.315**	-.063	.086	.146	-.167	-.142	-.262**	-.159	.025	-.091	-.091	1	.139	-.014	.119	.127	-.043	.203*
	Sig. (2-tailed)	.008	.701	.116	.747	.301	.332	.009	.001	.535	.393	.147	.096	.158	.008	.114	.807	.368	.365		.169	.892	.239	.210	.672	.043
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPM2	Pearson Correlation	-.096	-.005	-.012	-.058	-.034	.013	-.138	.037	-.015	.111	.011	-.008	-.007	-.054	.039	.066	-.237*	-.049	.139	1	.325**	.168	.127	.242*	.252*
	Sig. (2-tailed)	.343	.957	.907	.566	.735	.895	.172	.713	.883	.271	.916	.935	.948	.591	.702	.513	.017	.630	.169		.001	.095	.206	.015	.011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPM3	Pearson Correlation	-.201*	-.052	.030	.071	.030	-.181	-.044	-.066	-.069	-.038	.017	.083	.039	.232*	.028	-.087	.138	.004	-.014	.325**	1	.216*	.006	.229*	.230*
	Sig. (2-tailed)	.045	.606	.766	.481	.768	.071	.662	.517	.498	.705	.863	.410	.701	.020	.780	.391	.171	.966	.892	.001		.031	.952	.022	.021
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LMP4	Pearson Correlation	-.103	.166	.139	-.121	-.160	.078	.178	-.105	.206*	-.012	.074	.098	.077	.109	-.038	-.090	.137	-.007	.119	.168	.216*	1	.029	.196	.366**
	Sig. (2-tailed)	.307	.098	.167	.230	.112	.443	.077	.299	.040	.909	.467	.331	.447	.282	.705	.371	.175	.945	.239	.095	.031		.778	.051	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPM5	Pearson Correlation	.138	.123	.007	.016	-.081	-.051	.189	.176	.014	-.010	-.022	-.219*	-.104	-.051	-.080	.200*	-.056	-.019	.127	.127	.006	.029	1	.104	.254*
	Sig. (2-tailed)	.172	.224	.948	.875	.424	.611	.060	.080	.890	.922	.828	.028	.305	.615	.428	.046	.581	.850	.210	.206	.952	.778		.305	.011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPM6	Pearson Correlation	-.029	-.162	.151	-.017	-.139	-.160	-.069	.069	-.086	.098	.020	-.009	-.076	.020	.055	.136	.158	-.137	-.043	.242*	.229*	.196	.104	1	.291**
	Sig. (2-tailed)	.772	.107	.133	.867	.167	.111	.498	.495	.393	.334	.845	.925	.451	.840	.589	.178	.116	.175	.672	.015	.022	.051	.305		.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALM	Pearson Correlation	.332**	.214*	.254*	.210*	.253	.209	.292**	.293**	.080	.386**	.251	.266**	.362**	.186	.244*	.298**	.286**	.349**	.203*	.252*	.230	.366**	.254*	.291**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.033	.011	.036	.011	.037	.003	.003	.432	.000	.012	.007	.000	.064	.014	.003	.004	.000	.043	.011	.021	.000	.011	.003	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		ASI1	ASI2	ASI3	ASI4	ASI5	ASI6	ICI1	ICI2	ICI3	ICI4	ICI5	ICI6	ICI7	ICI8	ICI9	ICI10	ICI11	ICI12	LPI1	LPI2	LPI3	LPI4	LPI5	LPI6	TOTALI
ASI1	Pearson Correlation	1	.025	-.068	.224*	.072	-.008	.179	.012	.062	.162	.024	-.090	.293**	.186	.328**	.357**	.232*	-.078	-.106	-.123	-.062	.013	.118	.266**	.240*
	Sig. (2-tailed)		.807	.502	.025	.477	.939	.075	.906	.539	.106	.810	.375	.003	.065	.001	.000	.020	.439	.294	.222	.543	.895	.242	.008	.016
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASI2	Pearson Correlation	.025	1	-.136	-.204*	.076	-.084	.178	.157	.251*	.060	.207*	.107	.059	-.159	.292**	.196	.482**	.534**	.505**	.304**	.549**	.400**	.190	.270	.448**
	Sig. (2-tailed)	.807		.178	.041	.455	.405	.076	.119	.012	.554	.039	.290	.559	.113	.003	.051	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.058	.487	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASI3	Pearson Correlation	-.068	-.136	1	.243*	.261**	.087	-.095	-.037	-.037	-.309**	-.106	.080	-.307**	-.177	-.115	-.110	-.336**	-.072	-.167	-.232*	.068	-.007	.035	-.130	-.076
	Sig. (2-tailed)	.502	.178		.015	.009	.387	.349	.714	.714	.002	.293	.427	.002	.079	.256	.276	.001	.479	.096	.020	.503	.946	.730	.198	.450
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASI4	Pearson Correlation	.224*	-.204*	.243*	1	.263**	.138	-.103	-.110	.079	.073	-.045	.050	.172	.138	-.053	.146	-.038	-.360**	-.337**	-.315**	-.286**	-.190	.299**	.089	.062
	Sig. (2-tailed)	.025	.041	.015		.008	.171	.310	.278	.432	.473	.655	.620	.086	.170	.599	.146	.710	.000	.001	.001	.004	.059	.003	.381	.541
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASI5	Pearson Correlation	.072	.076	.261**	.263**	1	.430**	.220*	.301**	.317**	.138	.370**	.303**	.106	-.060	.125	.077	.112	.032	.018	.049	.153	.108	.491**	-.072	.451**
	Sig. (2-tailed)	.477	.455	.009	.008		.000	.028	.002	.001	.169	.000	.002	.296	.550	.214	.446	.267	.749	.858	.629	.128	.285	.000	.476	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ASI6	Pearson Correlation	-.008	-.084	.087	.138	.430**	1	.208*	.230*	.184	.038	.306**	.253*	.008	.049	.029	-.111	.022	-.106	.012	.075	-.009	-.027	.292**	-.080	.274**
	Sig. (2-tailed)	.939	.405	.387	.171	.000		.037	.021	.067	.708	.002	.011	.935	.629	.773	.270	.829	.296	.907	.459	.930	.791	.003	.431	.006
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI1	Pearson Correlation	.179	.178	-.095	-.103	.220*	.208*	1	.639**	.668**	.537**	.516**	.468**	.188	.221*	.182	.342**	.387**	.331**	.228*	.293**	.270**	.116	.276**	.197*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.075	.076	.349	.310	.028	.037		.000	.000	.000	.000	.000	.061	.027	.070	.001	.000	.001	.023	.003	.007	.250	.006	.049	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI2	Pearson Correlation	.012	.157	-.037	-.110	.301**	.230*	.639**	1	.637**	.495**	.572**	.470**	.193	.183	.162	.276**	.302**	.340**	.345**	.309**	.266**	.156	.163	.137	.685**
	Sig. (2-tailed)	.906	.119	.714	.278	.002	.021	.000		.000	.000	.000	.000	.054	.068	.107	.005	.002	.001	.000	.002	.007	.120	.105	.174	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI3	Pearson Correlation	.062	.251*	-.037	.079	.317**	.184	.668**	.637**	1	.553**	.648**	.541**	.295**	.382**	.295**	.351**	.348**	.257**	.256*	.201*	.196	.132	.354**	.167	.759**
	Sig. (2-tailed)	.539	.012	.714	.432	.001	.067	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.000	.003	.000	.000	.010	.010	.045	.051	.189	.000	.098	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI4	Pearson Correlation	.162	.060	-.309**	.073	.138	.038	.532**	.495**	.553**	1	.420**	.308**	.607**	.477**	.136	.341**	.275**	.014	.117	.149	.001	-.090	.214*	.349**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.106	.554	.002	.473	.169	.708	.000	.000	.000		.000	.002	.000	.000	.178	.001	.006	.892	.248	.139	.995	.373	.033	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI5	Pearson Correlation	.024	.207*	-.106	-.045	.370**	.306**	.516**	.572**	.648**	.420**	1	.431**	.344**	.291**	.278**	.356**	.275**	.258**	.270**	.197*	.224*	.047	.374**	.196	.704**
	Sig. (2-tailed)	.810	.039	.293	.655	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.005	.000	.006	.009	.007	.050	.019	.643	.000	.051	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI6	Pearson Correlation	-.090	.107	.080	.050	.303**	.253*	.468**	.470**	.541**	.308**	.431**	1	.230*	.157	.284**	.227*	.249*	.114	.186	.120	.019	-.015	.273**	.131	.557**
	Sig. (2-tailed)	.375	.290	.427	.620	.002	.011	.000	.000	.000	.002	.000		.021	.120	.004	.023	.013	.259	.064	.234	.851	.884	.006	.193	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI7	Pearson Correlation	.293**	.059	-.307**	.172	.106	.008	.188	.193	.295**	.607**	.344**	.230*	1	.462**	.242*	.487**	.336**	-.208*	-.043	-.088	-.217*	-.205*	.254*	.531**	.433**
	Sig. (2-tailed)	.003	.559	.002	.086	.296	.935	.061	.054	.003	.000	.000	.021		.000	.015	.000	.001	.038	.672	.383	.030	.041	.011	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI8	Pearson Correlation	.186	-.159	-.177	.138	-.060	.049	.221*	.183	.382**	.477**	.291**	.157	.462**	1	.107	.249*	.225*	-.125	-.031	-.078	-.173	-.148	.167	.350**	.321**
	Sig. (2-tailed)	.065	.113	.079	.170	.550	.629	.027	.068	.000	.000	.003	.120	.000		.290	.012	.024	.216	.761	.440	.085	.142	.096	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI9	Pearson Correlation	.328**	.292**	-.115	-.053	.125	.029	.182	.162	.295**	.136	.278**	.284**	.242*	.107	1	.491**	.435**	.351**	.321**	.163	.317**	.301**	.354**	.273**	.557**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.256	.599	.214	.773	.070	.107	.003	.178	.005	.004	.015	.290		.000	.000	.000	.001	.104	.001	.002	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI10	Pearson Correlation	.357**	.196	-.110	.146	.077	-.111	.342**	.276**	.351**	.341**	.356**	.227*	.487**	.249*	.491**	1	.447**	.309**	.174	.173	.251*	.145	.325**	.469**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.051	.276	.146	.446	.270	.001	.005	.000	.001	.000	.023	.000	.012	.000		.000	.002	.083	.085	.012	.150	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI11	Pearson Correlation	.232*	.482**	-.336**	-.038	.112	.022	.387**	.302**	.348**	.275**	.275**	.249	.336**	.225*	.435**	.447**	1	.467**	.535**	.413**	.491**	.401**	.291**	.074	.663**
	Sig. (2-tailed)	.020	.000	.001	.710	.267	.829	.000	.002	.000	.006	.006	.013	.001	.024	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.463	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ICI12	Pearson Correlation	-.078	.534**	-.072	-.360**	.032	-.106	.331**	.340**	.257**	.014	.258**	.114	-.208*	-.125	.351**	.309**	.467**	1	.623**	.513**	.829**	.555**	.147	-.162	.498**
	Sig. (2-tailed)	.439	.000	.479	.000	.749	.296	.001	.001	.010	.892	.009	.259	.038	.216	.000	.002	.000		.000	.000	.000	.000	.146	.107	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPI1	Pearson Correlation	-.106	.505**	-.167	-.337**	.018	.012	.228*	.345**	.256*	.117	.270**	.186	-.043	-.031	.321**	.174	.535**	.623**	1	.501**	.631**	.594**	.127	-.072	.511**
	Sig. (2-tailed)	.294	.000	.096	.001	.858	.907	.023	.000	.010	.248	.007	.064	.672	.761	.001	.083	.000	.000		.000	.000	.000	.207	.477	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPI2	Pearson Correlation	-.123	.304**	-.232*	-.315**	.049	.075	.293**	.309**	.201*	.149	.197*	.120	-.088	.078	.163	.173	.413**	.513**	.501**	1	.486**	.339**	.141	.195	.382**
	Sig. (2-tailed)	.222	.002	.020	.001	.629	.459	.003	.002	.045	.139	.050	.234	.383	.440	.104	.085	.000	.000	.000		.000	.001	.161	.051	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPI3	Pearson Correlation	-.062	.549**	-.068	-.286**	.153	-.009	.270**	.266**	.196	.001	.234*	.019	-.217*	-.173	.317**	.251*	.491**	.829**	.631**	.486**	1	.556**	.269**	-.205*	.487**
	Sig. (2-tailed)	.543	.000	.503	.004	.128	.930	.007	.007	.051	.995	.019	.851	.030	.085	.001	.012	.000	.000	.000	.000		.000	.007	.041	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPI4	Pearson Correlation	.013	.400**	-.007	-.190	.108	-.027	.116	.156	.132	-.090	.047	-.015	-.205*	-.148	.301**	.145	.401**	.555**	.594**	.339**	.556**	1	.153	-.103	.354**
	Sig. (2-tailed)	.895	.000	.946	.059	.285	.791	.250	.120	.189	.373	.643	.884	.041	.142	.002	.150	.000	.000	.000	.001	.000		.129	.309	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPI5	Pearson Correlation	.118	.190	.035	.299**	.491**	.292**	.276**	.163	.354**	.214*	.374**	.273**	.254*	.167	.354**	.325**	.291**	.147	.127	.141	.269**	.153	1	-.003	.529**
	Sig. (2-tailed)	.242	.058	.730	.003	.000	.003	.006	.105	.000	.033	.000	.006	.011	.096	.000	.001	.003	.146	.207	.161	.007	.129		.975	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LPI6	Pearson Correlation	.265**	.070	-.130	.089	-.072	.080	.197*	.137	.167	.349**	.196	.131	.531**	.350**	.273**	.469**	.074	.162	-.072	-.195	-.205*	-.103	.003	1	.298**
	Sig. (2-tailed)	.008	.487	.198	.381	.476	.431	.049	.174	.098	.000	.051	.193	.000	.000	.006	.000	.463	.107	.477	.051	.041	.309	.975		.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALI	Pearson Correlation	.240*	.448**	-.076	.062	.451**	.274**	.692**	.685**	.759**	.561**	.704**	.557**	.433**	.321**	.557**	.622**	.663**	.498**	.511**	.382**	.487**	.354**	.529**	.298**	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.450	.541	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pemustaka, Harapan Minimum Pemustaka, dan Harapan Minimum Pemustaka

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	24

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.444	22

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	22

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Ma'ziyatul Afifah
2. Tempat & Tgl. Lahir : Madiun, 12 Juli 2002
3. Alamat Rumah : Jalan Mangkuprajan, Demangan, Taman (Nomor 41), Kota Madiun, Jawa Timur, ID, 63136
4. Nomor HP : 0895411435770
5. Instagram : @maziyatulaf
6. E-Mail : maziyatulafif@gmail.com

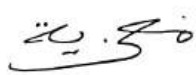
B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal :
   a. TK Perwanida
   b. MIN Demangan
   c. SMPN 04 Kota Madiun
   d. MAN 04 Jombang
2. Pendidiakn Non – Formal :
   a. Madrasah Diniyah Mamba'ul Ma'arif Denanyar Jombang

C. Pengalaman Organisasi

1. KSMW (Kelompok Studi Mahasiswa Walisongo)
2. An-Niswa
3. IKAJATIM (Ikatan Mahasiswa Jawa Timur)
4. PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia)

Semarang,2 Juni 2025



Ma'ziyatul Afifah

NIM: 2103036155