



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA
TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN
METODE LIBQUAL DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER
VALUE***

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Industri

Oleh:

TARY MAULIA
12050226809



UIN SUSKA RIAU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025



LEMBAR PERSETUJUAN

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*

TUGAS AKHIR

TARY MAULIA
NIM. 12050226809

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 26 Juni 2025

Pembimbing I

Ismu Kusumantó, S.T., M.T.
NIP. 197304122007101002

Pembimbing II

Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

Ketua Program Studi

Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*

TUGAS AKHIR

oleh:

TARY MAULIA
NIM. 12050226809

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 26 Juni 2025

Pekanbaru, 26 Juni 2025

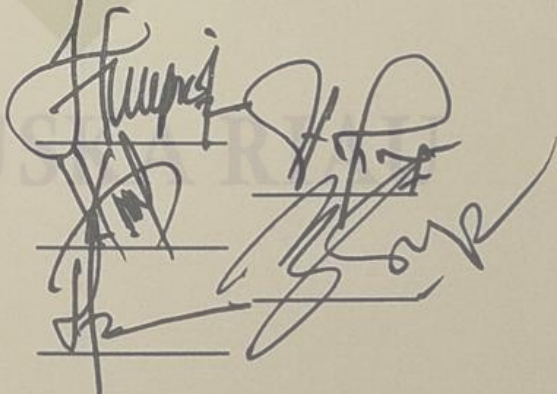
Mengesahkan,
Ketua Jurusan


Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003


Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Harpito, S.T., M.T.
Sekretaris I : Ismu Kusmanto, S.T., M.T.
Sekretaris II : Misra Hartati, S.T., M.T.
Anggota I : Muhammad Nur, S.T., M.Si.
Anggota II : Suherman, S.T., M.T.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi perpustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:

Nomor : 25/2025

Tanggal : 26 Juni 2025

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tary Maulia

NIM : 12050226809

Tempat/Tanggal Lahir : Rimbo Bujang, 18 Mei 2002

Fakultas : Sains dan Teknologi

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual dan *Potential Gain In Customer Value*

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Tary Maulia
Tary Maulia
NIM. 12050226809



LEMBAR PERSEMBAHAN



Alhamdulillah rabbil 'alamin puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan dan kelancaran dalam menempu pendidikan sarjana dan membuat Tugas Akhir ini. Shalawat dan salam juga tak lupa saya ucapkan kepada nabi besar nabi Muhammad SAW. yang membawa petunjuk kebenaran kepada seluruh umat manusia.

Saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orangtua saya yang telah memperjuangkan saya sehingga bisa memperoleh gelar Sarjana Teknik, saya ucapkan Terima Kasih sebanyak-banyaknya kepada orang tua saya, abang, kakak, adik, dan teman-teman yang telah membantu saya dalam perkuliahan ini.

MOTIVASI

Terkadang yang bikin rezeki mengalir itu bukan cuma usaha siang dan malam tetapi bagaimana cara menerima semua hal yang tidak enak tanpa ada drama, tanpa balas dendam, mau dipandang jelek, mau disudutin, mau dituduh macam-macam tetapi kita tetap diam, tetap jalan, tetap doain yang baik-baik. Itu tidak gampang, tapi justru di situ letak kuatnya kita. Semesta itu suka sama orang yang hatinya lapang, yang tidak sibuk ngotot harus dimengerti, tetapi lebih fokus bagaimana caranya agar tetap tenang. Kelelahan itu sering banget datang ke orang yang hatinya udah siap menerima, bukan kelelahan yang masih sibuk merasa paling tersakiti di dunia. Kita lagi dilatih sama ALLAH jadi wadahnya yang lebih besar dan bakalan kaget seindah apa hadiah yang disiapkan buat kita nantinya ✨

- Tary Maulia -

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*

TARY MAULIA
NIM : 12050226809

Tanggal Sidang: 26 Juni 2025
Tanggal Wisuda:

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas No.155 Pekanbaru

ABSTRAK

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting sebagai pusat informasi yang mendukung proses pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu. Tingkat kepuasan pemustaka merupakan aspek krusial dalam menilai kualitas layanan yang diberikan perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan survei pendahuluan terhadap 15 responden serta analisis data kunjungan, ditemukan beberapa keluhan terkait fasilitas, keramahan staf, ketersediaan koleksi, dan akses internet yang menunjukkan adanya penurunan tingkat kepuasan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan perpustakaan. Metode Libqual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka pada tiga dimensi layanan, yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Sedangkan metode *Potential gain in customer value* (PGCV) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan nilai potensial peningkatan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar atribut layanan memiliki nilai kesenjangan negatif, yang berarti pelayanan belum memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal. Tujuh atribut yang menjadi fokus utama perbaikan.

Kata Kunci: Kepuasan Pemustaka, Kualitas Layanan, Libqual, Perpustakaan Perguruan Tinggi, PGCV.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Syria Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



MEASURING THE LEVEL OF SATISFACTION OF LIBRARY USERS TOWARDS LIBRARY SERVICES USING THE LIBQUAL METHOD AND POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE

TARY MAULIA
NIM : 12050226809

Date of Final Exam: 26th June 2025
Date of Graduation:

Department of Industrial Engineering
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street No.155 Pekanbaru

ABSTRACT

College libraries play an important role as information centers that support the processes of education, research, and the development of knowledge. The level of user satisfaction is a crucial aspect in assessing the quality of services provided by libraries. Based on preliminary observations and surveys of 15 respondents, as well as an analysis of visitation data, several complaints were found related to facilities, staff friendliness, collection availability, and internet access, indicating a decline in user satisfaction which has led to a decrease in library visits. The Libqual method is used to measure the gap between user expectations and perceptions across three dimensions of service: affect of service, information control, and library as a place. Meanwhile, the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method is used to determine service improvement priorities based on the potential value of increasing user satisfaction. The research results indicate that most service attributes have a negative gap value, meaning that the service has not optimally met user expectations. Seven attributes have been identified as the main focus for improvement.

Keywords: *College Library, Libqual, PGCV, Service Quality, User Satisfaction.*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual dan *Potential Gain In Customer Value*”**. Shalawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW.

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, baik secara moril maupun materil, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, S.E., Ak, CA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing akademis yang telah memberikan ilmu dan arahan serta bimbingan selama perkuliahan.
6. Bapak Nazaruddin, S.ST., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Ismu Kusumanto, S.T., M.T., dan Ibu Misra Hartati, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- tenaga, dan pikiran untuk membimbing, membantu dan memberi petunjuk yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
8. Bapak Muhammad Nur, S.T., M.Si., dan Bapak Suherman, S.T., M.T., selaku dewan penguji yang telah meluangkan waktunya untuk bisa memberikan saran dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Harpito, S.T., M.T., selaku ketua sidang yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam kelancaran sidang tugas akhir.
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk berkonsultasi dalam menyelesaikan laporan Laporan Tugas Akhir ini.
11. Bapak dan Ibu Perpustakaan yang telah memberi izin dan dan ilmu untuk melakukan penelitian.
12. Teristimewa kepada orang tua tercinta, Ayahanda Tarmizi dan Ibunda Deswita yang selalu memberikan doa, semangat dan dorongannya kepada penulis untuk selalu berusaha dengan baik dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Kedua orang tua jugalah yang telah berusaha untuk bisa menguliahkan anaknya hingga memperoleh gelar Sarjana Teknik.
13. Untuk Abangku Dede Pratama, S.E., kakakku Rahma Mahardika, S.H., dan adikku Dela Saputry serta sikecil Tama Xavier Alvarazka yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Untuk cahabat Skidiii Fams ku (Icing, Nupa, Cica, Mem), kawan Konsolidasi S.T. (Nanda, Jeni Arifin, Icing, Dodot, Depri, Ardi, Yoga, Amin, Winnie, Gozi, Aidil), kawan di rumah Jariyo (Bunda Iki, Ipan, Fakri, Andra, Agung), kawan KKN Dompas 2023 (Bibeh, Isnul, Eng, Ulfa, Anjas, Risky Terkul, Dedi, Bang Zulfahmi, Mbak Dini) serta tak lupa temanku tersayang yang jauh disana, Dini Nurmala Damayanti dan Fadilah Khairiyah, penulis mengucapkan terimakasih atas segala doa dan bantuan yang telah diberikan semasa perkuliahan dan dalam penyusunan tugas akhir ini.
15. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Industri angkatan 20, dan seluruh teman-teman baik yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah hadir

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membantu penulis selama perkuliahan dan juga telah banyak memberikan masukan, semangat dan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan serta kesalahan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, untuk itu dengan segala keterbukaan, penulis menerima segala kritik ataupun saran yang bersifat membangun. Kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, penulis ucapkan terima kasih, semoga bantuan dukungan dan bantuan yang diberikan mendapat balasan yang baik dari Allah SWT. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 26 Juni 2025

Penulis,

Tary Maulia
NIM. 12050226809

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Posisi Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pemustaka.....	13
2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka	13
2.3 Pentingnya Kepuasan Pemustaka.....	14

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4	Perpustakaan Perguruan Tinggi	15
2.5	Layanan Perpustakaan.....	17
2.6	Uji Validitas	18
2.7	Uji Reliabilitas	19
2.8	<i>Libqual</i>	19
2.9	<i>Potential Gain in Customer Value</i>	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan.....	27
3.2	Studi Literatur	27
3.3	Identifikasi Masalah	27
3.4	Rumusan Masalah	28
3.5	Penetapan Tujuan	28
3.6	Pengumpulan Data	28
3.7	Penentuan Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	29
3.8	Penetapan Variabel Penelitian.....	29
3.9	Perancangan Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner	30
3.10	Uji Hasil Kuesioner.....	30
3.11	Pengolahan Data.....	31
3.11.1	Menganalisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode <i>Libqual</i>	31
3.11.2	Menghitung <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	31
3.11.3	Merancang Strategi Perbaikan	32
3.12	Analisa	32
3.13	Kesimpulan dan Saran.....	32

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.	Pengumpulan Data	33
4.1.1	Profil Perpustakaan	33
4.1.2	Struktur Institusi Perpustakaan	34
4.1.3	Visi dan Misi Perpustakaan.....	35



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.4	Kuesioner Pengukuran	36
4.1.5	Karakteristik Responden	37
4.1.6	Rekapitulasi Rata-rata Kuesioner.....	39
4.1.7	Uji Kelayakan Kuesioner	41
4.2	Pengolahan Data.....	47
4.2.1	Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Dengan Metode Libqual.....	47
4.2.1.1	Perhitungan Nilai Libqual	48
4.2.2	Menghitung <i>Potential Gain in Customer Value (PCGV)</i>	51

BAB V ANALISA

5.1	Analisa Tingkat Kepuasan Menggunakan Metode Libqual	54
5.1.1	Analisa <i>Adequacy Gap</i> (AG)	54
5.1.2	Analisa <i>Superiority Gap</i> (SG).....	58
5.1.3	Analisa Kepuasan Pemustaka Secara Umum.....	60
5.1.4	Analisa Kesenjangan Masing-masing Pernyataan	61
5.2	Analisa Hasil Metode PGCV	61
5.3	Usulan Peningkatan Pelayanan	62

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	64
6.2	Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1.1 Grafik Garis Kunjungan <i>Lobby</i> Utama	6
1.2 Grafik Garis Kunjungan Ruang Baca	7
3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	25
4.1 Struktur Perpustakaan	34
4.2 Diagram <i>Pie</i> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.3 Diagram <i>Pie</i> Responden Berdasarkan Usia	38
4.4 Diagram <i>Pie</i> Responden Berdasarkan Fakultas	39



DAFTAR TABEL

TABEL

Halaman

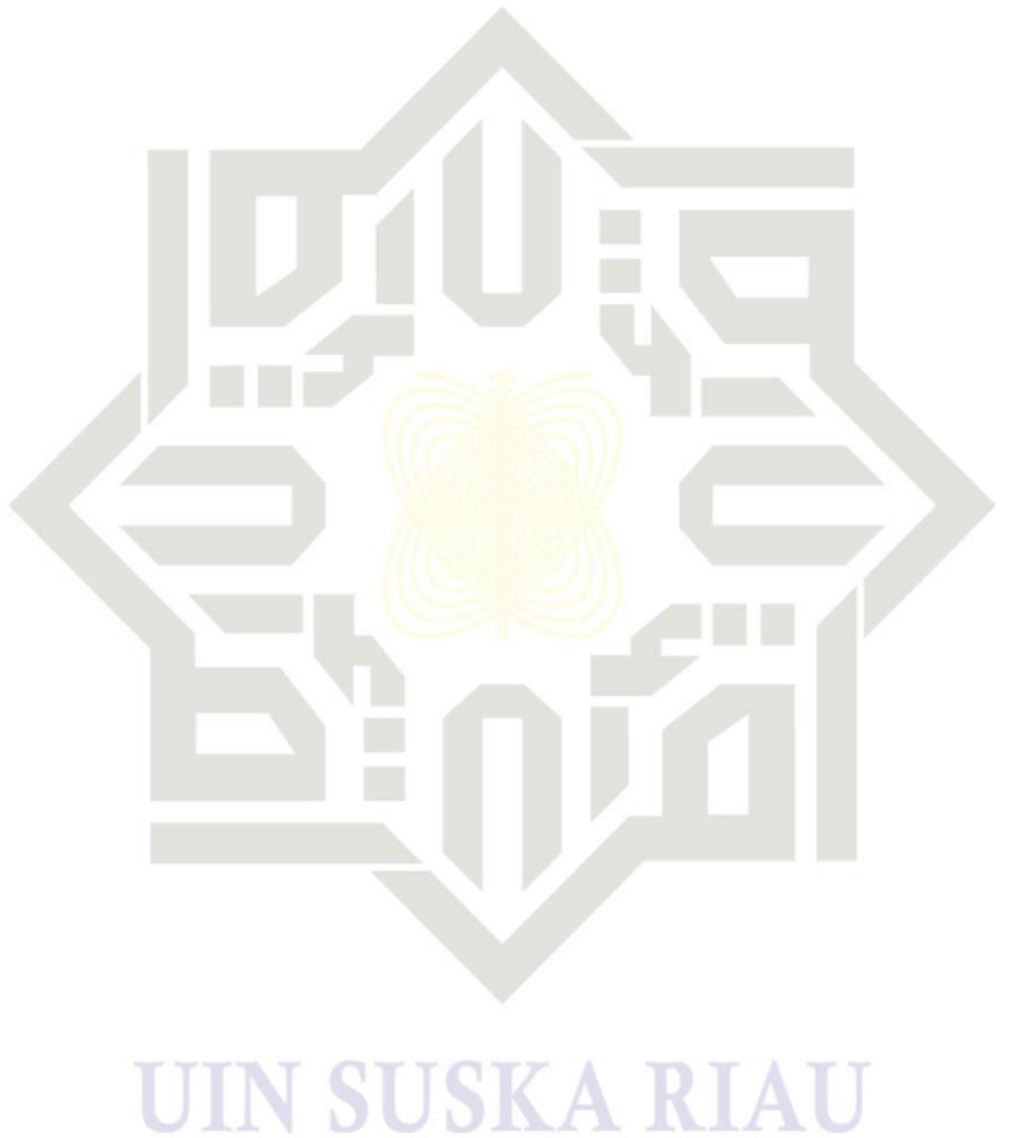
1.1	Hasil Observasi Awal.....	3
1.2	Ketidakpuasan Pemustaka.....	4
1.3	Keluhan <i>Online</i>	5
1.4	Data Kunjungan <i>Lobby</i> Utama.....	5
1.5	Data Kunjungan Ruang Baca	6
1.6	Posisi Penelitian	9
2.	Nilai Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	19
4.	Pernyataan Kuesioner	36
4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.3	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	37
4.4	Karakteristik Berdasarkan Fakultas	38
4.5	Rekapitulasi Rata-rata Persepsi.....	39
4.6	Rekapitulasi Rata-rata Harapan Minimum.....	40
4.7	Rekapitulasi Rata-rata Harapan Ideal.....	40
4.8	Uji Validitas Persepsi.....	41
4.9	Rekapitulasi Uji Validitas Persepsi.....	42
4.10	Uji Validitas Harapan Minimum.....	43
4.11	Rekapitulasi Uji Validitas Harapan Minimum.....	44
4.12	Uji Validitas Harapan Ideal.....	45
4.13	Rekapitulasi Uji Validitas Harapan Ideal.....	46
4.14	<i>Reliability Statistics</i> Persepsi	47
4.15	<i>Reliability Statistics</i> Harapan Minimum	47
4.16	<i>Reliability Statistics</i> Harapan Ideal	47
4.17	Rekapitulasi Data AG Masing-masing Pernyataan.....	48
4.18	Rekapitulasi Data SG Masing-masing Pernyataan	49
4.19	Rata-rata 17 Skor P, HM, HI, AG, SG.....	50
4.20	Rekapitulasi Kesenjangan Tiap Butir Pernyataan.....	51
4.21	Rekapitulasi Nilai ACV	52



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.22	Rekapitulasi Nilai UDCV	52
4.23	Rekapitulasi Perhitungan PGCV	53





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

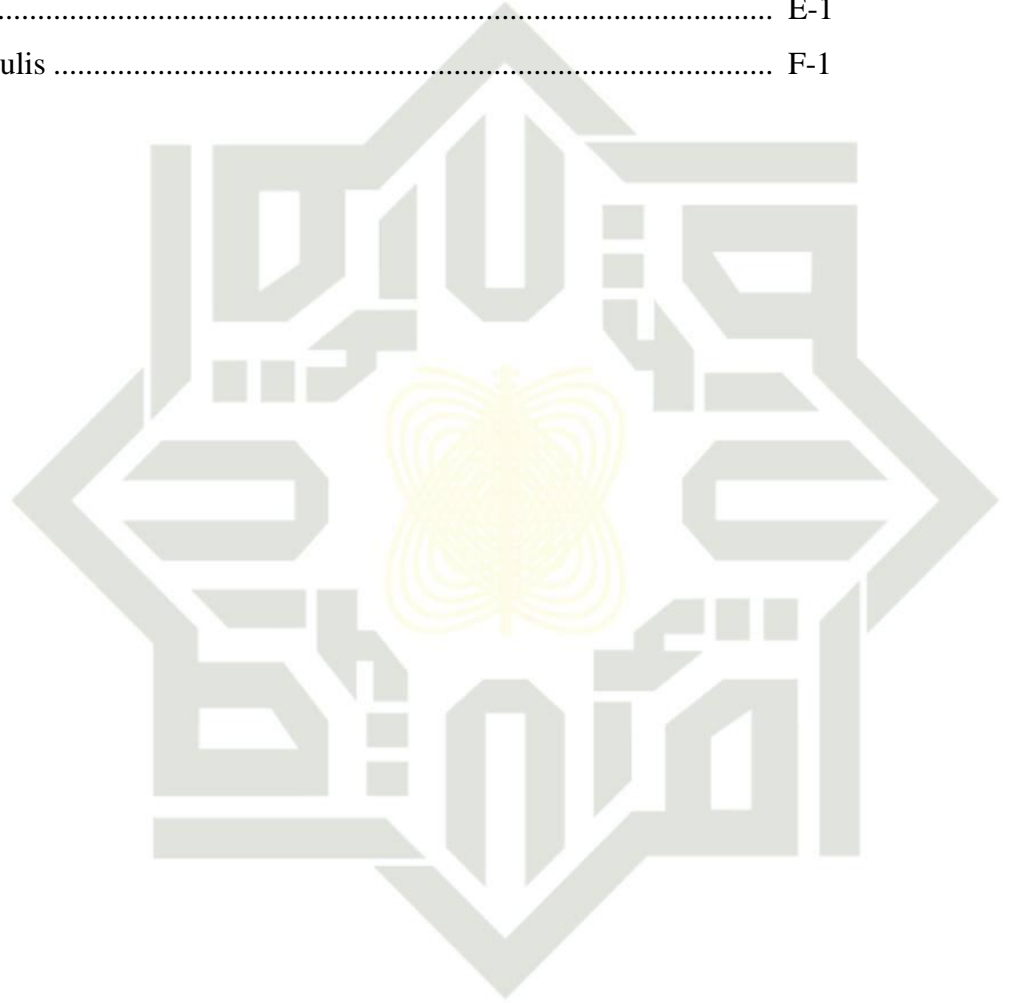
DAFTAR RUMUS

RUMUS	Halaman
2.1 Uji Validitas	18
2.2 Uji Reliabilitas	19
2.3 AG (<i>Adequacy Gap</i>).....	21
2.4 SG (<i>Superiority Gap</i>)	22
2.5 ACV (<i>Achieve Customer Value</i>)	23
2.6 UDCV (<i>Ultimately Desire Customer Value</i>)	23
2.7 Indeks PGCV (<i>Potential Gain In Customer Value</i>).....	24



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
A Data Kunjungan.....	A-1
B Dokumentasi.....	B-1
C Responden	C-1
D Tabel R	D-1
E Kuesioner.....	E-1
F Biografi Penulis	F-1



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi menjadi tahap lanjutan pendidikan dengan sebagai bekal mempersiapkan mahasiswa menjadi bagian dari masyarakat dengan keterampilan akademis dan profesional. Mahasiswa diharapkan mampu memajukan, menciptakan dan memanfaatkan teknologi, serta ilmu pengetahuan. Perguruan tinggi mempunyai peran penting guna memajukan kualitas manusia. Perguruan tinggi memiliki peran untuk menghasilkan alumni yang berkualitas. Tidak cukup hanya dengan proses belajar mengajar, tentunya harus didukung dengan fasilitas pendukung seperti perpustakaan. Perpustakaan menjadi aspek penting dalam perguruan tinggi yang kerap dikenal sebagai “Jantung Perguruan Tinggi”.

Perpustakaan di perguruan tinggi termasuk salah satu dari kategori perpustakaan yang berada di lingkungan kampus. Keberadaan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi bisa menjadi salah satu fasilitas yang mendukung proses belajar. Dalam era informasi dan globalisasi, perpustakaan bukan hanya berperan sebagai lokasi untuk menyimpan dan meminjam buku, namun juga berperan sebagai pusat sumber informasi yang harus mampu menyediakan berbagai layanan berkualitas tinggi kepada penggunaannya. Satu di antara unsur penting pada perpustakaan adalah pelayanan. Kualitas layanan yang disediakan mencerminkan karakter dari perpustakaan. Oleh sebab itu, meningkatkan kepuasan dalam penggunaan layanan menjadi unsur penting untuk mencapai keberhasilan perpustakaan memberi layanannya (Pahlevy dan Hasan, 2021).

Sebagai penyedia layanan, pustakawan harus memenuhi tanggung jawab penting untuk memastikan kepuasan pemustaka. Namun pekerjaan ini lebih sulit dari yang kita pikirkan. Seseorang akan merasa puas ketika mereka membandingkan suatu hal atau hasil yang dialaminya dengan harapan mereka. Layanan akan berdampak pada kebahagiaan pengguna. Faktor yang paling penting dalam memastikan kebahagiaan pemustaka adalah respon pustakawan yang cepat terhadap permintaan mereka. Kemudian, beberapa aspek yang



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berperan dalam kepuasan pemustaka yaitu waktu layanan, kecakapan staf, dan kualitas koleksi. Kesesuaian antara kebutuhan yang harus dipenuhi dengan kenyataan yang diperoleh pengguna ialah kepuasan pengguna. Sebagai penyedia jasa, perpustakaan dituntut untuk memuaskan pemustaka dengan menawarkan berbagai sumber informasi dan layanan yang berkualitas tinggi (Pahlevy dan Hasan, 2021).

Pemustaka adalah individu yang bertandang ke perpustakaan untuk menelusuri tahu data yang diperlukannya. Oleh sebab itu, pemustaka mesti diberikan perhatian serta layanan yang maksimal agar mereka merasakan kepuasan dengan layanan yang diterima. Layanan yang berkualitas akan memudahkan pemustaka merasakan pelayanan dengan baik, terutama jika informasi yang mereka inginkan tersedia pada perpustakaan tersebut. Ini tidak hanya untuk kepuasan pemustaka, tetapi untuk memudahkan pemustaka dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan dan memudahkan kegiatan belajar mereka selama menempuh pendidikan di universitas (Pahlevy dan Hasan, 2021).

Misi dari Perpustakaan XYZ adalah untuk menyediakan layanan prima kepada para pemustaka dengan memajukan dan memperkuat sumber daya dan layanan perpustakaan melalui kemitraan dan teknologi informasi. Visi perpustakaan menjadi lembaga yang memberikan sumber informasi utama untuk komunitas pendidikan tinggi Islam di kawasan Asia Tenggara. Tentu saja, perpustakaan XYZ harus menawarkan layanan dan meningkatkan fungsinya bagi pelanggan untuk memenuhi visi dan misinya. (Maryati, dkk., 2023).

Pelayanan di perpustakaan XYZ telah berbasis digital, di antaranya meliputi layanan absensi, penggunaan OPAC (Online Public Acces Catalog) sudah sejak 2012, pelayanan penyimpanan barang (loker) serta pelayanan tandon. Pimpinan perpustakaan melalui penanggung jawab pelayanan perpustakaan menyatakan bahwa layanan peminjaman buku menjadi lebih cepat dan mudah. Dari hal tersebut masih ada ketidakpuasan yang diutarakan oleh beberapa orang yang telah mengunjungi perpustakaan. Beberapa laporan keluhan terkait layanan lain di perpustakaan, seperti pelayanan loker dan tandon yang meskipun telah mengalami peningkatan, masih membutuhkan perhatian lebih lanjut untuk



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi ekspektasi pengguna. Selain itu juga terdapat keluhan dari pelayanan yang staf perpustakaan diberikan. Berikut ini adalah hasil rekapitulasi dari penyebaran survey pendahuluan terhadap 15 orang pemustaka:

Tabel 1.1 Hasil Observasi Awal

No	Indikator	Persentase Jawaban (%)				
		STS	TS	C	S	SS
1	Apakah pustakawan cepat tanggap dalam memahami keluhan?	26,67	26,67	46,67	0	0
2	Apakah pustakawan bersikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan?	13,33	53,33	33,33	0	0
3	Apakah pustakawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan?	13,33	33,33	46,67	6,66	0
4	Apakah pemustaka bisa mencari sendiri informasi koleksi atau buku pada OPAC atau rak buku?	13,33	40	26,67	20	0
5	Apakah semua buku-buku yang dibutuhkan untuk kuliah ada di perpustakaan?	46,67	26,67	26,67	0	0
6	Apakah WIFI di perpustakaan mudah diakses dan sudah cepat sesuai dengan kebutuhan?	46,67	33,33	20	0	0
7	Apakah perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai serta berfungsi dengan baik?	46,67	40	13,33	0	0
8	Apakah perpustakaan merupakan tempat yang nyaman sehingga membantu konsentrasi belajar?	13,33	33,33	40	13,33	0

Berdasarkan tabel 1.1 dari hasil rekapitulasi mendapatkan penilaian kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan menunjukkan hasil nilai sebesar 27,50% sangat tidak setuju (STS), 35,84% tidak setuju (TS), 31,67% cukup (C) dan 5% setuju (S). Hasil tersebut menunjukkan ada pemustaka yang merasa tidak puas dengan pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil pada survei pendahuluan peneliti memberi pertanyaan terhadap kekurangan perpustakaan yang telah dirasakan oleh pemustaka dan hasil tersebut sebagai berikut:

Tabel 1.2 Ketidakpuasan Pemustaka

No	Nama	Keluhan
1	DM	WIFI sudah bisa diakses namun kurang kencang masih agak lemot
2	HG	Kurang bisa menggunakan OPAC untuk mencari buku
3	LB	OPAC berfungsi belum lama di lobby sebelumnya tidak ada, ada kamar mandi yang rusak, dan buku untuk jurusan saya belum lengkap
4	FR	Fasilitas kamar mandi lebih ditingkatkan lagi, karena sangat tidak nyaman, lantai lantai yang sudah rusak atau retak segerah diperbaiki
5	R	Bingung ketika dilayanan loker, padahal disana banyak pegawainya tapi seperti sibuk mengobrol tidakanggapi kebingungan saya, akhirnya ada kakak yang memberi tahu bagaimana cara meminjam kunci loker
6	M	Tidak semua buku yang saya butuhkan ada diperpustakaan
7	AJ	Saya tidak pernah terkendala ketika dalam mendaftar keperpustakaan tetapi, pustakawan kurang cepat tanggap dalam pendaftaran anggota
8	IH	Untuk menambahkan tempat pengecas laptop atau HP, wifi sangat lemot, tolong perbaiki toilet
9	RR	Ruangan di perpustakaan kurang dingin, ruang belajar banyak debu seherusnya lebih diperhatikan lagi dalam segi kebersihan, toilet banyak yang rusak dan tidak layak
10	EM	Untuk Pegawai perpustakaan dilantai bawah jutek dan juga dilantai bawah seharusnya diberikan colokan lagi untuk mengecas laptop maupun handphone
11	AA	Buku-buku untuk perkuliahan saya kurang lengkap, kebanyakan buku buku untuk pendidikan dan buku buku islami, juga banyak buku buku yang tidak terawat dan rusak, wifi sangat lemot, hanya bisa mengakses seperti pencarian digoogle saja untuk ases lainnya lemot
12	MN	Kramahan dari pegawai sangat kurang meraka jutek, terleboh lagi di bagian bawah, dan juga kandang dibagain pelayanan loker
13	S	Untuk kebersihan ruangan belajar, masih belum terjaga seperti masih adanya debu dan juga untuk fasilitas toilet yang tidak layak, serta wifi yang kurang cepat aksesnya

Berikut ini adalah data dari keluhan dari beberapa orang yang telah mengunjungi perpustakaan:



Tabel 1.3 Keluhan Online

No.	Nama	Keluhan
1	FZ	Pelayanan dari staf perpustakaan khususnya pegawai staf perpustakaan yang ada di lantai 2 (bagian loker) tidak ramah.
2	AY	Pelayanannya kurang ramah (lantai 2)
3	M	Pelayanan perpustakaan khususnya lantai 3 sangat tidak baik terhadap pelayanan peminjaman buku, tidak ramah
4	TP	Pelayanan dari pegawai (khususnya lantai 2) pegawai tidak tepat waktu, pegawai selalu ngerumpi dan berisik di ruang baca
5	F	Penjaga tidak menjelaskan ketika ditanya prosedur saat berkunjung pertama kali
6	H	Penjaga tidak mau menjelaskan ketika ditanyakan tentang prosedur perpustakaan
7	IK	Kondisi WC yang rusak di perpustakaan ini agar bisa segera diperbaiki

Adanya beberapa keluhan pemustaka mengakibatkan terjadinya penurunan jumlah pengunjung pada perpustakaan. Perpustakaan terdapat 4 lantai yaitu lantai 1 atau lobby utama dan 3 lantai menjadi tempat ruangan baca. Berikut adalah data dari kunjungan pada perpustakaan:

Tabel 1.4 Data Kunjungan Lobby Utama

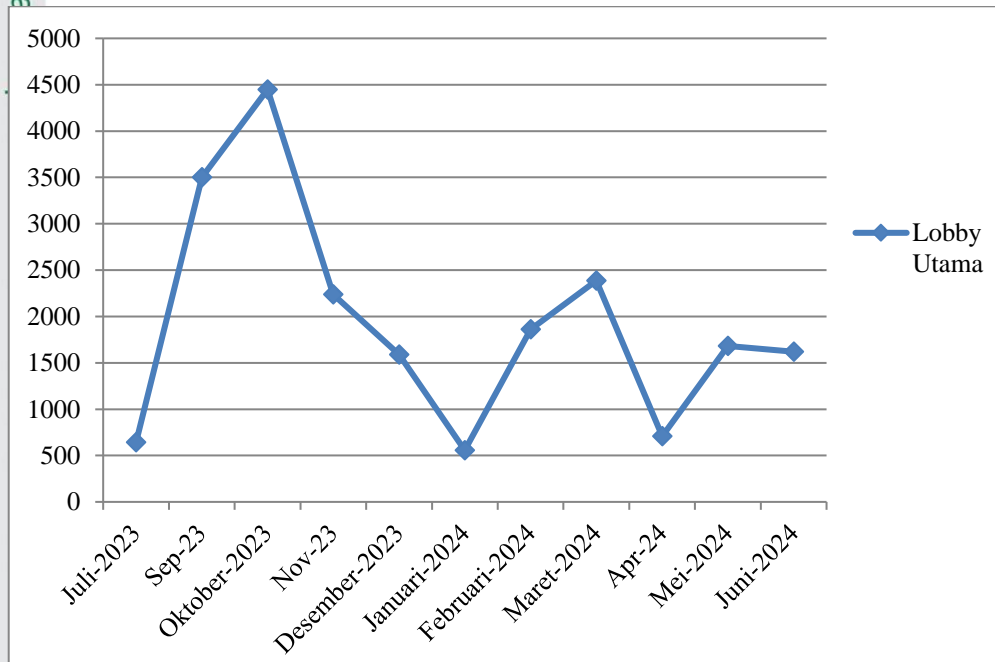
No.	Tanggal Kunjungan	Jumlah Pengunjung
1	Juli-2023	644
2	September-2023	3503
	Oktober-2023	4449
	November-2023	2239
	Desember-2023	1588
	Januari-2024	557
	Februari-2024	1862
	Maret-2024	2385
	April-2024	709
	Mei-2024	1682
	Juni-2024	1621



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut adalah gambar grafik garis dari data rekap pengunjung di lobby utama perpustakaan dari bulan Juli 2023-Juni 2024:



Gambar 1.1 Grafik Garis Kunjungan Lobby Utama

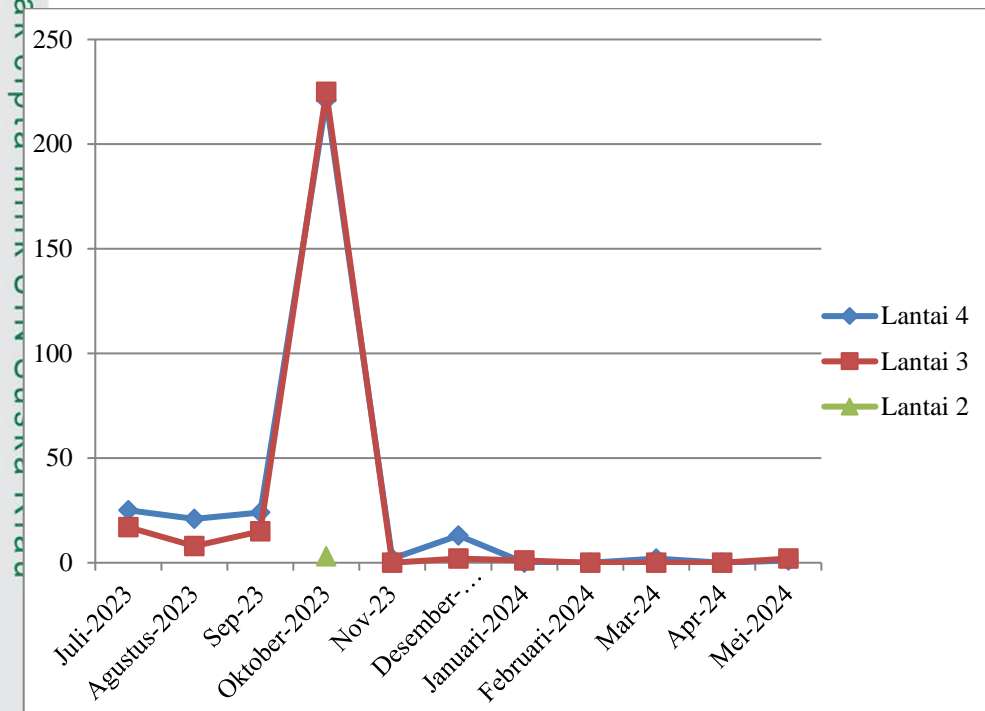
Tabel 1.5 Data Kunjungan Ruang Baca

No.	Tanggal Kunjungan	Lokasi Ruang Baca		
		Lantai 2	Lantai 3	Lantai 4
1	Juli-2023	0	17	25
	Agustus-2023	0	8	21
	September-2023	0	15	24
	Oktober-2023	3	225	221
	November-2023	0	0	2
	Desember-2023	0	2	13
	Januari-2024	0	1	0
	Februari-2024	0	0	0
	Maret-2024	0	0	2
	April-2024	0	0	0
	Mei-2024	0	2	1

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut adalah gambar grafik garis dari data rekap pengunjung di lantai baca perpustakaan dari bulan Juli 2023-Mei 2024:



Gambar 1.2 Grafik Garis Kunjungan Ruang Baca

Tabel dan gambar grafik garis diatas merupakan data rekap pengunjung yang mengunjungi perpustakaan, dapat dilihat terdapat penurunan pengunjung yang mengunjungi perpustakaan. Data-data tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk mengukur tingkat kepuasan layanan perpustakaan agar dapat memenuhi dan melebihi harapan pengguna. Metode LibQUAL dan *Potential Gain In Customer Value* untuk melakukan analisis ini.

Libqual mendefinisikan kualitas layanan sebagai selisih (gap) antara harapan yang dirasakan dan harapan yang diinginkan. Metode ini menggunakan harapan dan persepsi pengguna untuk diukur seberapa baik layanan perpustakaan. Selain itu dilengkapi juga dengan metode *potential gain in customer value* (PGCV) yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dalam kualitas layanan yang memerlukan peningkatan dan diprioritaskan agar meningkatkan kepuasan bagi pengguna (Kurniawati dan Hariastuti, 2020).

Metode ini secara umum menggunakan instrumen pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Penelitian menerapkan metode



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

libqual yang digunakan agar mengetahui kualitas layanan dengan memanfaatkan tiga dimensi libqual: *affect of service*, *information control* dan *library as place*. Dilengkapi dengan metode PGCV untuk menentukan atribut layanan mana yang diprioritaskan agar diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pemustaka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang telah disampaikan, maka diperoleh pokok permasalahan pada kajian adalah: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual dan *Potential Gain In Customer Value?*”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari kajian dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.
2. Untuk mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan kualitas layanan perpustakaan.
3. Untuk merancang strategi meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari kajian dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.
2. Dapat mengetahui pengukuran tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan.
3. Dapat memberikan bahan evaluasi strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada kajian laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilaksanakan pada mahasiswa yang telah mengunjungi perpustakaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan pelayanan dari tiga dimensi, *affect of service, information control* dan *library as place*.

1.6 Posisi Penelitian

Posisi penelitian laporan penelitian tugas akhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.6 Posisi Penelitian

No	Judul	Peneliti	Permasalahan	Metode	Hasil
1	Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Lestari, dkk., 2022	Penerapan sistem ini belum memberikan manfaat dengan maksimal, sebab terhambat oleh kurangnya sosialisasi serta tenaga ahli untuk mengelola sistem tersebut. Akibatnya, tujuan dan konten dalam sistem tidak bisa berkembang serta berfungsi dengan baik. Hal ini disebabkan karena alat dan penanganan sistem belum beroperasi secara optimal.	Libqual, CSI dan IPA	Hasil evaluasi CSI untuk perpustakaan menunjukkan kategori kepuasan dengan nilai sebesar 0,75%. Analisis tingkat kecocokan mencapai 91,66% yang masih tergolong kurang, disertai dengan analisis kesenjangan negatif sebesar (-0,34) yang berada di bawah harapan pengguna. Dari keseluruhan, terdapat tujuh variabel yang dijadikan fokus utama untuk perbaikan.
2	Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau	Dawilis, 2022	Penting untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan penurunan dalam peminjaman, meskipun jumlah pengunjung ke perpustakaan selalu menunjukkan peningkatan setiap bulannya.	Libqual	Metode LibQual menunjukkan bahwa, tingkat layanan pada aspek <i>Affect of Service</i> mencapai angka hampir sempurna yaitu 86,19%. Di sisi lain, pada dimensi <i>Information Control</i> persentase yang terukur adalah 62,81%. Untuk dimensi <i>Library of Place</i> , angka yang terlihat mencapai 91,40%.



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.6 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Peneliti	Permasalahan	Metode	Hasil
3	Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Wifi Corner Menggunakan Servqual, IPA dan Index PGCV (Studi kasus pada pelanggan <i>wifi corner</i> Surabaya)	Kurniawati dan Hariastuti, 2020	Saat ini, masih banyak laporan yang diterima mengenai kualitas layanan di <i>wifi corner</i> , yaitu peralatan seharusnya sudah diganti, kecepatan internet yang tidak konsisten, serta terkadang mengalami kelambatan.	Servqual, IPA dan PGCV	Servqual digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara pandangan dan ekspektasi, dengan rata-rata nilai yang diperoleh sebesar -0,71. Lima atribut yang perlu diperbaiki dalam kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di area <i>wifi corner</i> Surabaya telah diidentifikasi sebagai prioritas.
4	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI dan PGCV Di Toko XYZ, (2021)	Ardianti dan Waluyo, 2021	Salah satu isu yang biasa muncul adalah variasi keluhan yang sering disampaikan oleh pelanggan melalui penilaian di internet.	CSI dan PGCV	Tingkat kepuasan pelanggan di Toko XYZ mencapai angka 71% yang menunjukkan pelanggan merasa puas. Dari hasil PGCV, atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah tersedianya meja dan kursi bagi pengunjung dengan indeks sebesar 6,8442.
5.	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan	Nasution, dkk., 2024	Setelah warga mendapatkan perawatan di puskesmas Tanjung Morawa, mereka mengungkapkan keluhan mengenai layanan yang disediakan oleh puskesmas. Akibatnya, masyarakat merasa tidak puas.	CSI dan PGCV	Hasil dari survei CSI menunjukkan angka 79%, yang berarti beberapa pasien merasa puas terhadap layanan yang didapatkan. Peringkat prioritas untuk perbaikan melalui metode PGCV di antaranya, perawat yang melayani sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Staf kesehatan siap untuk menerima keluhan yang diajukan, puskesmas memiliki fasilitas yang memadai, serta dokter memberikan pelayanan dengan sikap yang sungguh-sungguh sehingga pasien merasa terlindungi.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.6 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Peneliti	Permasalahan	Metode	Hasil
6	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual dan <i>Potential Gain In Customer Value</i>	Maulia, 2025	Masih terdapat beberapa keluhan yang dirasakan lalu disampaikan oleh beberapa orang yang telah mengunjungi perpustakaan dan perpustakaan mengalami penurunan jumlah pengunjung.	Libqual dan PGCV	Dapat atribut atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan menggunakan metode Libqual dan PGCV serta merancang strategi guna meningkatkan pelayanan di perpustakaan

1.7 Sistematika Penulisan

sistematika penulisan dalam laporan penelitian tugas akhir sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjabarkan tentang latar belakang dari penelitian, rumusan permasalahan, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, batasan masalah, posisi penelitian dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini menjelaskan tentang kajian teori yang berhubungan dengan pengukuran kualitas pelayanan yang memanfaatkan metode libqual dan *potential gain in customer value* (PGCV), yang akan digunakan sebagai pemikiran dasar dan pedoman pada pengolahan data. Landasan teori ini didapatkan dari buku, jurnal, dan media lainnya yang akurat dan relevan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menyajikan mengenai kerangka penelitian yang menggambarkan kegiatan dalam penelitian serta tahapan atau proses-proses yang dilakukan pada penelitian dari awal hingga selesai.



BAB IV

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

BAB VI

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bagian ini berisikan hasil pengumpulan data penelitian yang telah disatukan terlebih dahulu, selanjutnya dilakukan pengolahan data sesuai dengan poin penelitian yaitu pengukuran tingkat kepuasan menggunakan pendekatan libqual dan PGCV.

ANALISA

Bagian ini berisikan hasil penjabaran atau analisis serta penjelasan berdasarkan tahapan dan hasil penelitian yang telah didapatkan pada pengolahan data penelitian.

PENUTUP

Bagian ini berisikan kesimpulan dari penelitian ini, di mana kesimpulan memberikan jawaban daripada tujuan. Selain itu juga berisikan saran sebagai masukan dan pertimbangan yang dapat diterapkan pada penelitian selanjutnya.

UIN SUSKA RIAU



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Pemustaka

Kepuasan adalah hasil dari perbandingan yang dilakukan terhadap produk yang tampak dan jasa yang dialami, berkenaan dengan kesesuaian terhadap ekspektasi. Kepuasan pengguna akan muncul akibat beberapa elemen, salah satunya adalah kecepatan dalam memberikan layanan informasi. Dengan demikian, kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai membandingkan antara hasil yang mereka terima yakni layanan dengan persepsi terhadap harapan pengguna, di mana kepada pemberi layanan seperti perpustakaan menguasai poin-poin yang diinginkan oleh pengguna dan berupaya untuk menepati keinginan tersebut dengan seoptimal mungkin (Sumiati, 2020).

Kepuasan pemustaka dapat diukur melalui tanggapan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan. Mengingat kepuasan pengunjung muncul dari interaksi antara harapan pengunjung dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh staf perpustakaan (Amalia dan Chistiani, 2020).

Kepuasan pemustaka muncul ketika kebutuhan dasar terpenuhi atau ada keselarasan antara ekspektasi dan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Ketika kebutuhan pemustaka dipenuhi, perasaan puas akan muncul dari mereka. Maka dari itu, perhatian yang serius terhadap layanan pustakawan sangat penting karena ini akan berdampak pada kepuasan pemustaka (Inawati, dkk., 2021).

2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Faktor-faktor yang menjadi tanda pengukuran kepuasan pemustaka, adalah (Prabadi dan Kusumawardhadi, 2021):

1. Kepedulian, Pustakawan memperhatikan keperluan pengunjung di perpustakaan. Contohnya, mereka bisa menanyakan apa yang dicari atau dibutuhkan oleh pengunjung. Dengan demikian, hubungan komunikasi dapat terbangun dengan efektif.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Ketanggapan, Pustakawan menyediakan layanan yang cepat dan responsif kepada para pemustaka. Dengan demikian, pemustaka tidak akan menunggu lama atau merasa bingung tanpa dukungan dari pustakawan, hal ini dapat menciptakan pandangan negatif terhadap perpustakaan.
3. Jaminan atau Kepastian, pustakawan menawarkan jaminan berupa sikap ramah, sopan, dan dapat dipercaya kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan. Pustakawan menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan dengan percaya diri sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. Memiliki keyakinan dalam menyampaikan informasi yang diperlukan oleh perpustakaan serta saat menjalankan tugas utama dan fungsinya di perpustakaan.
4. Keandalan, Pustakawan harus mampu menyajikan layanan yang akurat, teratur, dapat diandalkan, serta sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna.

Kepuasan pemustaka terpengaruhi berbagai faktor, baik yang terlihat maupun yang tidak terlihat. faktor yang terlihat mencakup *performance*, kualitas, hambatan, dan biaya, sementara elemen yang tidak terlihat meliputi empati, kesopanan, keinginan untuk mambantu, serta keterampilan dalam menyelesaikan masalah. Dari penjelasan tersebut, kepuasan adalah indikator keberhasilan dari kualitas layanan di perpustakaan. Ketika pemustaka merasa puas, hal ini akan memberikan dampak yang baik bagi perpustakaan (Zakiah, 2023).

2.3 Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Signifikansi kepuasan pemustaka sebagai elemen inti dalam layanan perpustakaan, menunjukkan perlunya pendekatan yang berorientasi pada pembaca dan penilaian berkelanjutan. Lima faktor kualitas layanan yang digunakan sebagai parameter untuk mengukur kepuasan pengguna. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut (Rizqullah, dkk., 2024):

1. *Tangibles* adalah media yang digunakan oleh perpustakaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Sarana fisik seperti gedung, ruang penyimpanan, dan lainnya, serta alat dan teknologi yang dimanfaatkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam fasilitas tersebut. Cara penyampaian layanan secara keseluruhan, semuanya menjadi bukti yang bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Perangkat dan teknologi yang diterapkan, serta bagaimana cara bekerja petugas.

2. *Reability* adalah kemampuan sebuah perpustakaan untuk secara akurat dan stabil menyediakan layanan sesuai dengan yang telah disetujui. Hasil kerja harus memenuhi ekspektasi pemustaka, termasuk ketepatan waktu, memberikan perhatian yang sama kepada setiap pemustaka tanpa kesalahan, bertindak dengan penuh empati, dan menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat presisi yang tinggi.
3. *Responsiveness* berarti memiliki cara yang sistematis untuk menyebarluaskan informasi, responsif, dan memberikan layanan tepat kepada pemustaka. Pemustaka yang dibiarkan menunggu tanpa penjelasan yang jelas akan mencerminkan rendahnya kualitas pelayanan.
4. *Assurance* merujuk pada keterampilan, etika, dan kapasitas anggota staf untuk membangun kepercayaan dari pemustaka terhadap perpustakaan. Mencakup beberapa elemen, termasuk kemampuan, keamanan, interaksi, dapat dipercaya, dan kesopanan.
5. *Emphaty*, mengetahui apa yang diharapkan pemustaka kemudian memberikan layanan yang tulus serta personal. Di mana perpustakaan dituntut untuk mengenali dan memahami pengguna, serta menyediakan waktu operasional yang nyaman bagi mereka.

2.4 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai fungsi yang krusial. Karena itu, sangat penting untuk memastikan ketersediaan berbagai koleksi serta fasilitas yang memadai bagi penggunanya. Perpustakaan tidak hanya berperan sebagai lokasi untuk mengumpulkan beragam koleksi, tetapi juga mesti bersikap inovatif dan kreatif agar koleksi dan layanan yang ada dapat digunakan secara optimal oleh pemustaka. Sungguh disayangkan apabila tempat penyimpanan buku tersebut mempunyai berbagai jenis koleksi yang komplit dan banyak fasilitas yang sangat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendukung, tetapi tidak ada yang menggunakannya, ini akan menjadi hal yang sia-sia (Zakiah, 2023).

Perpustakaan perlu melibatkan partisipasi penggunanya untuk meningkatkan kualitas layanan. Layanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi berdampak positif pada komitmen pengguna, demikian juga untuk sebaliknya. Jika pengunjung merasakan pengalaman yang kurang menyenangkan, hal ini dapat menyebabkan mereka enggan untuk datang kembali. Layanan adalah aktivitas yang secara langsung terhubung dengan pengguna dan juga berfungsi sebagai tolak ukur pencapaian perpustakaan. Bertepatan dengan UU Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 mengenai perpustakaan pasal 14 ayat 1 yang menyatakan bahwa “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”, hal ini menjelaskan bahwa inti dari berbagai aktivitas yang berlangsung di perpustakaan adalah pengunjung perpustakaan (Zakiah, 2023).

Sulistyo-Basuki dikutip dari (Zakiah, 2023) mengungkapkan bahwa ada beberapa tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu:

- a. Mengakomodasi kebutuhan informasi komunitas akademik yang terdiri dari pengajar, siswa, serta pegawai;
- b. Menyediakan beragam referensi pustaka yang dapat diakses sebagai sumber informasi;
- c. Menyediakan ruang untuk belajar bagi semua pengguna perpustakaan;
- d. Menyediakan fasilitas peminjaman;
- e. Menawarkan layanan informasi yang proaktif, namun tidak terbatas hanya pada lingkungan akademik.

Tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, menurut Hasugian (2009: 80), menjelaskan bahwa “tujuannya adalah memberikan layanan informasi untuk kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi”. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi dalam penerapan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 adalah (Sulmiati, 2020):



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Fungsi sebagai sumber penelitian, Sebagai sumber informasi untuk penelitian dan sebagai tempat penelitian itu sendiri. Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu dharma dari tri dharma perguruan tinggi adalah penelitian.
2. Fungsi sebagai sumber belajar, perpustakaan perguruan tinggi harus dilengkapi oleh koleksi bahan perpustakaan.
3. Fungsi sebagai pusat deposit internal perguruan tinggi,
4. Fungsi sebagai pusat jejaring bagi civitas-akademika di lingkungan perguruan tinggi.
5. Fungsi sebagai pusat pelestarian informasi, dan

2.5 Layanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan adalah aktivitas yang dilakukan oleh perpustakaan untuk menawarkan informasi kepada publik yang membutuhkan, mencakup pelayanan teknis dan pelayanan kepada pengguna. Jika diperhatikan dari aspek landasan pelayanan, perpustakaan adalah pelayanan yang berfokus pada objek yang nyata atau barang fisik. Pelayanan berkualitas adalah layanan yang memenuhi kriteria yang ditetapkan, sesuai dengan yang dijanjikan, memenuhi harapan, atau berdasarkan kebutuhan pengguna. Untuk mencapai kualitas layanan perpustakaan yang optimal, maka diperlukan sebagai berikut (Sopwandin, 2021):

- a. setelah meninggalkan meja layanan pemustaka merasa puas;
- b. memberikan pelayanan dengan akura, ramah, cepat, penuh kemitraan;
- c. petugas harus dapat memberikan solusi untu informasi yang diminta pemustaka;
- d. berperilaku secara professional.

Layanan perpustakaan menyediakan akses terhadap materi dan informasi serta menawarkan berbagai jenis bantuan kepada pengunjung sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Layanan ini menampilkan bahan pustaka dan sumber informasi yang relevan bagi pengguna, yang berarti bahwa dalam menjalankan layanan, perpustakaan harus memperhatikan dan meminta saran dari pengunjung mengenai kebutuhan mereka akan informasi atau materi (Sopwandin, 2021).



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan perpustakaan adalah bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung pengembangan pengetahuan dan minat membaca di kalangan masyarakat. Hal ini tercantum dalam pasal 3 Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 mengenai perpustakaan, yang menyatakan bahwa perpustakaan berperan sebagai sarana untuk pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan hiburan untuk meningkatkan kecerdasan serta kemampuan bangsa (Sopwandin, 2021).

2.6 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu jenis evaluasi yang bertujuan untuk menunjukkan tingkat keakuratan suatu alat ukur dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas merujuk pada kemampuan alat ukur untuk menentukan sejauh mana ketepatan dan keakuratan dalam melaksanakan pengukuran sesuai dengan fungsi yang dimilikinya. Sebuah kuesioner yang efektif harus memenuhi syarat validitas. Uji validitas dilakukan dengan cara menghubungkan total skor dari faktor dengan skor keseluruhan (Amalia dan Chistiani, 2020).

Kriteria dari pengujian validitas, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka data tersebut dikatakan valid. Jika r hitung kecil sama r tabel maka data tersebut dikatakan tidak valid. Cara menentukan besar nilai r tabel adalah dengan melihat nilai N pada r tabel pada taraf signifikan 5%. Adapun rumus uji validitas sebagai berikut (Amalia dan Chistiani, 2020):

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad \dots(2.1)$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
 n = Jumlah responden
 x = Skor setiap item pada instrument
 y = Skor setiap item pada kriteria



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti memiliki kemampuan untuk konsisten, stabil, dapat dipercaya dan diandalkan. Reliabilitas mencerminkan suatu hasil pengukuran yang dipercaya terkait dengan subjek, yang artinya subjek yang diukur akan memperoleh hasil yang serupa ketika dilakukan pengukuran berulang kali. Untuk menentukan uji reliabilitas, digunakan rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut (Amalia dan Chistiani, 2020):

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \quad \dots(2.2)$$

Keterangan

α : Koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum S_i^2$: Jumlah varians butir

S_t^2 : Varians total

Uji reliabilitas yang efektif disarankan untuk memiliki nilai *Cronbach's alpha* yang setidaknya 0,6. Tingkat keandalan alat ukur dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha*, untuk nilai $< 0,5$ menunjukkan keandalan yang rendah, 0,5-0,7 menunjukkan keandalan yang sedang, 0,7-0,9 menunjukkan keandalan yang tinggi, dan nilai $> 0,9$ menunjukkan keandalan sangat baik (Amelia dan Dianingati, 2022).

Tabel 2.1 Nilai Koefisien *Cronbach's Alpha*

Kriteria	Nilai Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>
Sangat reliabel	0,81-1,00
Reliabel	0,61-0,80
Cukup reliabel	0,41-0,60
Agak reliabel	0,21-0,40
Kurang reliabel	0,00-0,20

(Sumber: Amalia dan Chistiani, 2020)

2.8 Libqual

Metode *LibQual* diterapkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Terdapat tiga dimensi dalam dijadikan variabel pengukuran, yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Affect of service* (kinerja pegawai dalam pelayanan), yaitu keterampilan pegawai perpustakaan ketika memberikan layanan kepada pemustaka yang mencakup aspek (Dawilis, 2022):
 - a. *Empathy* (kepedulian), adalah memberikan perhatian kepada orang yang menggunakan layanan..
 - b. *Responsiveness* (ketanggapan), kesiapan untuk membantu pengguna yang menghadapi kesulitan dan akan bersikap terbuka memberikan bantuan.
 - c. *Assurance* (jaminan kepastian), mencakup pengetahuan, wawasan, keterampilan, serta sikap ramah pustakawan atau staf perpustakaan dalam melayani pengguna.
 - d. *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan untuk menepati janji dan keinginan dalam pelayanan serta melakukannya dengan tepat dan akurat.
2. *Information control* (kualitas informasi dan akses informasi), adalah memberi akses dan ketersediaan informasi terhadap informasi yang berkualitas, mencakup aspek (Dawilis, 2022):
 - a. *Scope* (cakupan informasi), yang berkaitan dengan tersedia tidaknya koleksi yang ada, serta jangkauan materinya.
 - b. *Ease of Navigation* (kemudahan mengakses informasi), adalah kemudahan pemustaka secara mandiri untuk memperoleh informasi yang ada di perpustakaan baik menggunakan komputer digital atau secara langsung di antara rak koleksinya.
 - c. *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi), adalah sejauh mana para pemustaka merasa nyaman saat mengakses informasi, berhubungan kenyamanan waktu untuk memperoleh informasi dan hambatan dalam mengakses tidak ada ketika mencari informasi dibutuhkan.
 - d. *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi), adalah seberapa cepat pemustaka dapat menemukan informasi, di mana ini dipengaruhi kesesuaian data di rak koleksi, keteraturan penataan koleksi di jajaran rak.
 - e. *Self Reliance* (kepercayaan diri), adalah keyakinan pemustaka ketika menggunakan fasilitas perpustakaan dengan menguji seberapa besar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepercayaan pengguna untuk secara mandiri mengakses informasi dengan komputer atau pada koleksi di rak.

- f. *Equipment* (peralatan), adalah alat yang digunakan pemustaka untuk mendapatkan informasi, di mana jumlah komputer pencarian dan kecepatan fasilitas wifi memadai untuk mengakses informasi.
3. *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan), adalah tersedianya sarana dan ruang yang mendukung kegiatan belajar pemustaka di perpustakaan, meliputi aspek (Dawilis, 2022):
 - a. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan perpustakaan dalam untuk menunjukkan keberadaan secara nyata dalam bentuk bangunan fisik dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
 - b. *Symbol* (berbagai makna), ialah fasilitas fisik, peralatan, dan peralatan komunikasi yang ada di perpustakaan.
 - c. *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat), yaitu bahwa perpustakaan menyediakan ruang yang tenang yang mendukung proses belajar sendiri maupun grup. Selain itu perpustakaan juga mempunyai tata ruang yang dapat menginspirasi kegiatan belajar.
 - d. *Refuge* (tempat belajar yang nyaman), yaitu perpustakaan yang dijadikan lokasi belajar yang menyenangkan, di mana perpustakaan menyediakan area tenang untuk belajar dan selalu terjaga kebersihannya..

Metode Libqual diterapkan menilai sejauh mana pengunjung perpustakaan merasa puas dengan menghitung nilai AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) yang berguna untuk mendapatkan tingkat kesenjangan antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. Berikut ini merupakan rumus dari AG dan SG (Dalimunthe, dkk., 2020):

1. *Adequacy Gap* (AG)

$$AG = P \text{ (persepsi)} - HM \text{ (harapan minimum)} \dots (2.3)$$

Merupakan perhitungan yang dihasilkan dari persepsi (P) yang dikurangi dengan harapan minimum (HM). *Adequacy Gap* (AG) yang bernilai positif atau “cukup puas” jika persepsi lebih besar dari harapan minimum ($P > HM$).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Superiority Gap (SG)

$$SG = P \text{ (persepsi)} - HI \text{ (harapan ideal)} \quad \dots(2.4)$$

Merupakan perhitungan yang diperoleh dari persepsi (P) yang dikurangi harapan ideal (HI). *Superiority Gap* (SG) yang bernilai negatif atau “dalam batas toleransi” jika persepsi lebih rendah dibandingkan harapan ideal ($P < HI$).

3. Zone of Tolerance

Suatu zona antara tingkat minimum yang masih dapat diterima. Ini menjelaskan daerah yang terletak diantara minimum layanan yang diterima hingga pada tingkat layanan yang diinginkan dari kualitas layanan yang diberikan.

Arti dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG yaitu (Dalimunthe, dkk., 2020):

1. Jika AG menghasilkan nilai positif, menandakan bahwa layanan yang diberikan telah melampaui atau memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka merasa “cukup puas” terhadap layanan yang didapatkannya.
2. Jika AG menghasilkan nilai negatif, ini menandakan bahwa pelayanan yang diterima belum melampaui harapan minimum pemustaka, yang berarti pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang didapat. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan berada di bawah nilai minimum.
3. Jika SG menghasilkan angka yang positif, ini berarti layanan yang disediakan telah melampaui harapan ideal pemustaka, sehingga pemustaka merasa “sangat puas” dengan layanan yang didapatkan.
4. Apabila SG menghasilkan angka yang negatif, ini menandakan bahwa kualitas layanan dianggap “baik”, berada pada “batas toleransi”, di mana kualitas layanan di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 *Potential Gain in Customer Value*

Tahap berikutnya melibatkan penentuan urutan prioritas dalam meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) agar dapat mengidentifikasi tingkatan prioritas perbaikan pelayanan yang harus dilakukan. Menurut Dewi and Amardan, 2019 dikutip oleh (Surbakti, dkk., 2021), Indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) merupakan alat yang diperlukan untuk menilai kepuasan pelanggan dengan pendekatan kuantitatif dalam survei kepuasan pelanggan. Evaluasi pelanggan diperoleh melalui angka indeks yang berarti ide sederhana untuk menganalisis pengalaman pelanggan. Tingkatan prioritas untuk perbaikan berdasarkan indeks PGCV dimulai dari nilai tertinggi menuju nilai terendah. Tahap dalam perhitungan yakni:

1. *Achieve Customer Value* (ACV)

Nilai ACV memberitahukan nilai kualitas produk yang dirasakan oleh konsumen. Semakin tinggi nilai ACV, akan semakin positif penilaian konsumen terhadap kualitas produk, dan sebaliknya. Ini merupakan hasil pengalihan variabel performansi (persepsi) dengan variabel kepentingan (harapan) rumusnya sebagai berikut (Kurniawati dan Hariastuti, 2020):

$$ACV = Y \times X \quad \dots(2.5)$$

Keterangan :

- ACV = nilai pencapaian dari konsumen
- Y = rata-rata tingkat kepuasan (kenyataan)
- X = rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

2. *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV)

Nilai UDCV adalah hasil akhir yang diharapkan oleh konsumen. Cara menentukan nilai UDCV langkah yang dilakukan mengalikan rata-rata tingkat kepentingan dengan angka maksimal pada skala *likert* kuesioner yang dibagikan (Kurniawati dan Hariastuti, 2020).

$$UDCV = Y \times X_s \quad \dots(2.6)$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

UDCV = nilai akhir keinginan konsumen

Y = rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

Xs = angka maksimum dalam skala likert yang dipilih

3. Indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Nilai Indeks PGCV merupakan pengurangan dari nilai yang ingin dicapai konsumen dengan nilai yang diperoleh konsumen. Makin tinggi nilai indeks PGCV, semakin tidak puas konsumen, sehingga perlu adanya perbaikan pada atribut ini. Nilai PGCV sebagai berikut (Kurniawati dan Hariastuti, 2020):

$$PGCV : UDCV - ACV \dots(2.7)$$

Keterangan :

UDCV = Nilai akhir yang konsumen inginkan

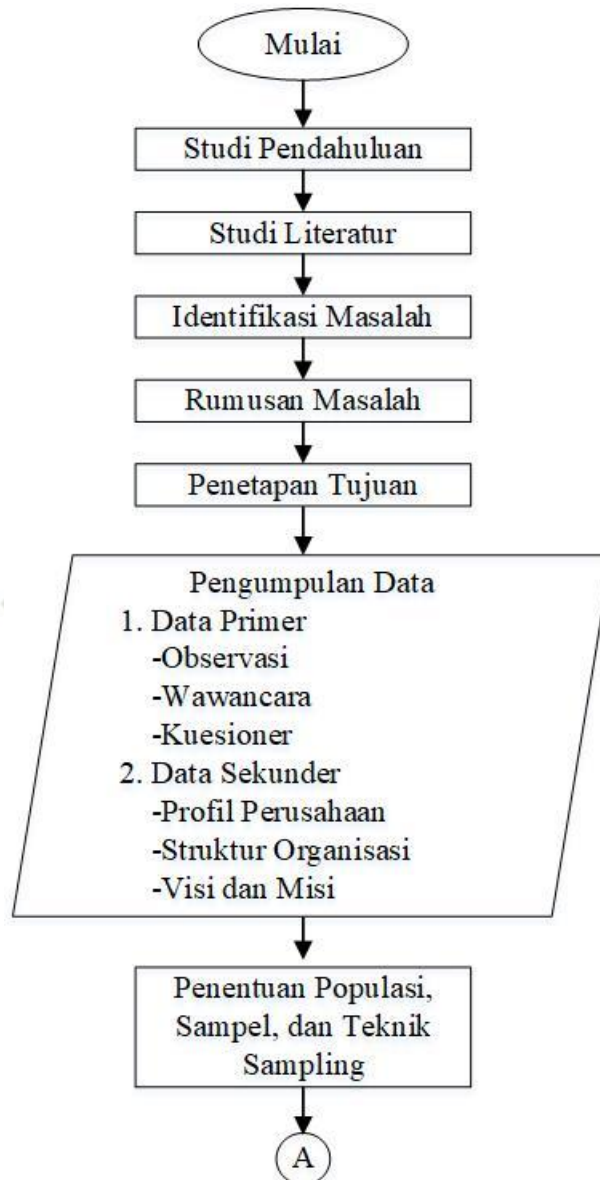
ACV = Hasil yang diperoleh konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

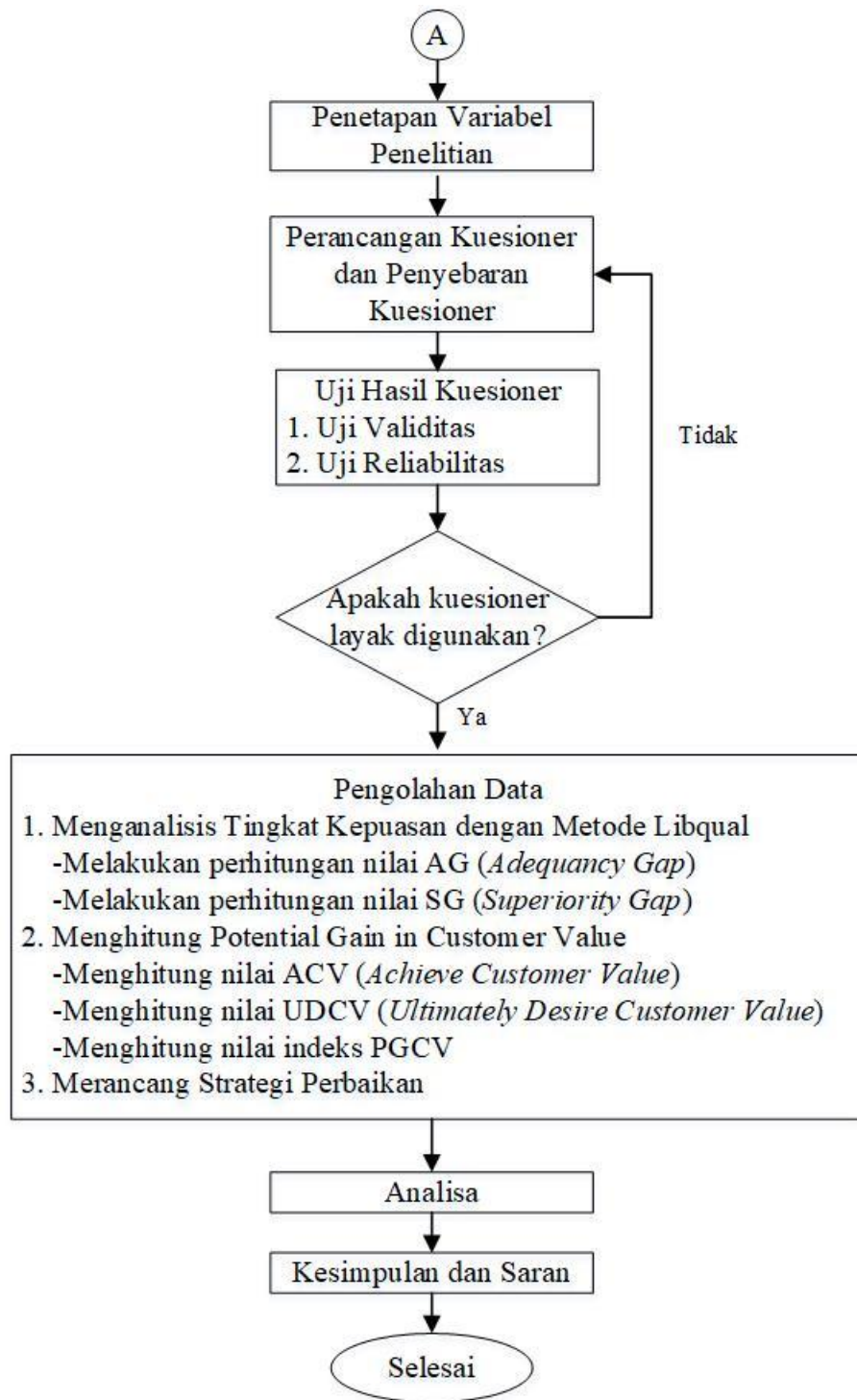
Metodologi penelitian memuat tahapan dan alur penelitian. Berikut adalah tahapan dan alur penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah:



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian (Lanjutan)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan menjadi tahap pertama yang dilakukan dalam proses penelitian. Pada tahap studi pendahuluan dilakukan pengumpulan informasi awal tentang masalah studi kasus yang akan dimasukkan ke dalam latar belakang. Informasi ini diperoleh melalui observasi pada perpustakaan dan wawancara dengan pihak perpustakaan. Peneliti melakukan pengamatan dan pengumpulan data terkait kualitas pelayanan pada perpustakaan XYZ. Informasi yang dijadikan fokus pencarian data terkait pemahaman terhadap jenis pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan, serta mengumpulkan keluhan-keluhan yang dialami oleh pemustaka selama mereka ke perpustakaan atau menggunakan layanan dari perpustakaan. Melalui tahapan studi pendahuluan ini didapatkanlah latar belakang permasalahan pada penelitian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual dan PGCV.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk memperoleh teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Studi literatur digunakan juga sebagai landasan dan referensi dalam menyelesaikan masalah dan memberi kemudahan dalam mengolah data sehingga tujuan peneliti dapat tercapai. Studi literatur dalam penelitian ini bertujuan untuk mencari sumber dari jurnal dan buku, serta menggunakan referensi yang terdapat dalam tugas akhir sebagai landasan alur penelitian menggunakan metode Libqual dan *potential gain in customer value* (PGCV).

Metode Libqual berfungsi untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kenyataan dan keinginan pengguna. Sedangkan metode PGCV diterapkan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang seharusnya diutamakan untuk perbaikan demi meningkatkan kepuasan pemustaka.

3.3 Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah dilakukan untuk menentukan permasalahan yang muncul pada studi kasus. Dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada perpustakaan XYZ, diketahui terdapat beberapa keluhan-keluhan dari para



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemustaka yang telah mengunjungi perpustakaan padahal untuk fasilitas pelayanan seperti ruang baca, koleksi buku, dan fasilitas lain yang sudah ada di perpustakaan, namun terdapatnya hal yang disebutkan tidak menutup kemungkinan masih ada rasa kurang puas dari pemustaka, mungkin ada sebab lain yang dirasakan oleh pemustaka. Selain itu dari pengamatan peneliti, terdapat pengurangan jumlah pemustaka yang mengunjungi perpustakaan.

3.4 Rumusan Masalah

Setelah melakukan tahap identifikasi masalah, berikutnya adalah tahap perumusan masalah. Permasalahan yang telah diidentifikasi selanjutnya diperjelas menjadi poin fokus penelitian yang menjadikan penelitian lebih terarah. Rumusan masalah pada penelitian ini ialah “Bagaimana Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual dan *Potential Gain in Customer Value?*”.

3.5 Penetapan Tujuan

Penetapan tujuan penelitian dilaksanakan guna memberikan arah terhadap langkah-langkah yang diambil dan memfokuskan penelitian agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Dalam penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dan mengidentifikasi atribut prioritas peningkatan kualitas layanan perpustakaan serta merancang strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan nanti pada tahap pengolahan data. Informasi dan data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari responden. Data primer didapatkan menggunakan teknik observasi langsung di perpustakaan dan wawancara dengan pihak perpustakaan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Data Sekunder

Data sekunder dapat dikumpulkan sebagai sumber informasi tambahan dan pendukung penelitian. Data ini biasanya data yang sudah tersedia seperti profil, struktur, visi dan misi, tujuan perpustakaan.

3.7 Penentuan Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan *non-probability sampling* dengan metode *convineince sampling* yaitu menjadikan pengunjung yang mengunjungi perpustakaan yang dijadikan sampel dan bersedia untuk mengisi kuesioner sebagai responden penelitian. Pada tahap ini di tentukan jumlah sampel, diketahui jumlah populasi yang merupakan jumlah mahasiswa aktif keanggotaan pada tahun 2024 sebanyak 18.657 orang mahasiswa maka penentuan sampel memnfaatkan rumus *Slovin*. Berikut rumus *Slovin* (Husen, 2023):

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

Keterangan:

- n = Ukuran sampel
 N = Ukuran populasi
 e = Taraf kesalahan (10% atau 0.1)

$$n = \frac{18657}{1+18657(0.1)^2}$$

$$n = \frac{18657}{186.57}$$

$$n = 99.47$$

Hasil perhitungan dengan rumus slovin menunjukkan jumlah sampel mencapai 99.47 yang kemudian dibulatkan menjadi 100. Oleh karena itu, jumlah responden yang dipilih untuk mewakili populasi adalah sebanyak 100 orang.

3.8 Penentuan Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini adalah *affect of service, information control* dan *library as place*. *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), adalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keahlian staf perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), adalah tersedianya akses dan informasi untuk mendapatkan informasi yang bermutu. *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan), tersedianya sarana dan area yang bermanfaat untuk proses belajar pemustaka.

3.9 Perancangan Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner berisikan daftar pertanyaan yang peneliti gunakan untuk mendapatkan data secara langsung dari responden. Kuesioner berisikan indikator yang berhubungan dengan pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup, penilaian diberikan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada dengan skala perbandingan yaitu *skala likert*. *Skala likert* terbagi atas 5 kategori jawaban yang menunjukkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Penyebaran kuesioner disebarkan kepada jumlah sampel yang telah dihitung sebelumnya.

3.10 Uji Hasil Kuesioner

Setelah penyebaran kuesioner didapatkan data maka tahap selanjutnya adalah uji hasil kuesioner tersebut. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui data pada kuesioner apakah sudah valid dan reliabel dan dapat dikatakan layak sebelum lanjut ketahap selanjutnya. Langkah uji hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk menguji jawaban pada kuesioner apakah sudah valid. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil r hitung dengan r tabel. Data dapat disebut valid apabila r hitung $>$ r tabel. Jika diperoleh pernyataan yang tidak valid, kemudian pernyataan pada kuesioner harus diperbaiki atau dibuang. Uji validitas dapat dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk menguji konsistensi variabel. Data dapat dikatakan reliabel jika nilai *Chonbach's alpha* $>$ 0,6. Uji reliabilitas juga dapat diuji menggunakan bantuan aplikasi SPSS.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.11 Pengolahan Data

Setelah dikumpulkannya data selanjutnya data yang diperoleh akan diolah pada tahap pengolahan data agar memperoleh hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan pada penelitian. Berikut ini langkah-langkah dalam pengolahan data:

3.11.1 Menganalisis Tingkat Kepuasan dengan Metode Libqual

Langkah yang harus dilakukan pada metode libqual adalah sebagai berikut:

1. Melakukan perhitungan nilai AG (*Adequacy Gap*)

Perhitungan nilai AG (*Adequacy Gap*) dilakukan dengan menggunakan formulasi rumus ... (2.3)

2. Melakukan perhitungan nilai SG (*Superiority Gap*)

Perhitungan nilai AG (*Superiority Gap*) dilakukan dengan menggunakan formulasi rumus ... (2.4)

Dari perhitungan AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) didapatkan nilai dari atribut-atribut mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan.

3.11.2 Menghitung *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Langkah dalam perhitungan indeks PGCV adalah sebagai berikut:

1. Menghitung nilai ACV (*Achieve Customer Value*)

Perhitungan ACV (*Achieve Customer Value*) dilakukan dengan menggunakan fomulasi rumus ... (2.5)

2. Menghitung nilai UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*)

Perhitungan UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*) dilakukan dengan menggunakan fomulasi rumus ... (2.6)

3. Menghitung nilai indeks PGCV

Perhitungan nilai indeks PGCV (*Potential Gain In Customer Value*) dilakukan dengan menggunakan formulasi rumus ... (2.7)

Setelah nilai indeks PGCV didapatkan kemudian dilakukan analisis terhadap nilai tersebut untuk mengetahui atribut-atribut mana yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.11.3 Merancang Strategi Perbaikan

Merancang strategi perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pada perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan perlu dirancang suatu strategi agar tujuan dapat tercapai. Perancangan strategi perbaikan dapat dilakukan dengan cara berdiskusi bersama pakar yang ahli dan paham terkait dengan kepuasan pengunjung perpustakaan. Berdasarkan hasil diskusi akan didapatkan usulan strategi yang dapat digunakan untuk meminimalisir atribut yang menyatakan ketidakpuasan pengguna perpustakaan.

3.12 Analisa

Tahapan yang dilakukan selanjutnya setelah pengolahan data adalah analisa. Analisa dibuat dengan cara menjelaskan dan menguraikan dari hasil data yang diperoleh serta menjelaskan hasil penelitian yang didapat. Tahap analisa juga dilakukan untuk memperjelas hasil tingkat kepuasan yang diperoleh pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan, dan mempermudah untuk menemukan atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan dalam mendesain strategi meningkatkan kualitas pelayanan.

3.13 Kesimpulan dan Saran

Tahap ini menjadi tahap terakhir menjabarkan hasil penelitian yang telah diperoleh apakah sudah mencapai tujuan penelitian atau tidak. Terdapat juga saran yang menjadi masukan yang membangun untuk penelitian selanjutnya.



BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa diperoleh dari laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dinilai belum puas dengan nilai negatif yakni -0,35 dari *adequacy gap* (AG), ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang disediakan belum mampu mencapai harapan minimum pemustaka. Nilai *superiority gap* (SG) yaitu -1,07 nilai SG negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan dianggap belum memuaskan namun berada pada batas zona toleransi walaupun demikian, layanan yang disediakan belum memenuhi harapan ideal pemustaka.
2. Atribut prioritas perbaikan dari hasil penelitian yaitu, kualitas jaringan wifi yang disediakan perpustakaan untuk mencari informasi yang diperlukan, cepat tanggap pustakawan dalam memahami keluhan, kesedian pustakawan untuk membantu ketika mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi, perpustakaan merupakan tempat yang nyaman, kesopanan dan keramahan ketika melayani pemustaka di perpustakaan, perpustakaan dalam kondisi yang bersih, dan ketersediaan koleksi buku-buku untuk memperoleh informasi untuk menunjang perkuliahan.
3. Strategi rekomendasi yang diusulkan untuk peningkatan layanan pada kualitas jaringan *Wi-fi* dengan cara pihak perpustakaan mengusulkan penambahan *bandwidth* sebesar 55 Mbps kepada pihak universitas dengan demikian totalnya menjadi 100 Mbps supaya akses internet lebih kencang dan stabil serta menyediakan banyak titik akses *Wi-fi* di seluruh perpustakaan. Pada respons pustakawan terhadap keluhan dengan cara pelatihan pustakawan dalam keterampilan komunikasi dan *problem solving* keluhan pemustaka, penggunaan media komunikasi seperti *chatbot*, *whatsapp*, *instagram*, untuk lebih dikembangkan lagi untuk membantu pemustaka dengan lebih cepat. Pada kesediaan pustakawan membantu pencarian informasi dengan cara



menunjuk salah satu pustakawan untuk membantu pemustaka konsultasi atau bimbingan untuk dalam mencari informasi. Pada kenyamanan lingkungan perpustakaan dengan cara perbaikan fasilitas seperti meja kursi yang ergonomis dan membuat ruang belajar yang nyaman dan pencahayaan ruangan cukup. Pada keramahan dan kesopanan pustakawan dengan cara memberikan *reward* bagi staf pustakawan dan memberikan pelatihan pelayanan yang prima untuk pustakawan secara berkala. Pada kebersihan perpustakaan dengan cara memasang himbauan menjaga ketenangan dan kebersihan di berbagai titik, melibatkan seluruh elemen perpustakaan dalam menciptakan lingkungan belajar yang bersih dan tenang. Pada ketersediaan koleksi pendukung perkuliahan dengan cara menambah koleksi digital sesuai dengan keperluan program studi dan menjalin kerja sama dengan dosen-dosen program studi untuk mengetahui referensi terbaru dan menyesuaikan dengan yang dibutuhkan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan pada penelitian tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat menjadi bahan untuk masukan dan penilaian terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan dengan menentukan strategi perbaikan pelayanannya.
2. Pengukuran kualitas layanan pada perpustakaan perlu dilaksanakan secara berkala karena persepsi dan harapan pengguna selalu berubah ubah dari waktu ke waktu.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan jumlah responden dari berbagai fakultas atau program studi agar memperoleh hasil yang representatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 33-41.
- Amalia, R. N., & Dianingati, R. S. (2022). Pengaruh jumlah responden terhadap hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner pengetahuan dan perilaku swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9-15.
- Ardianti, N. P., & Waluyo, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI dan PGCV di Toko XYZ. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(2), 96-107.
- Dalimunthe, N., Purwanti, D., & Adawiyah, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 117-123.
- Dawilis, Y. N. (2022). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+ Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 4(2), 70-81.
- Huhen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*, 2(6), 1356-1362.
- Inawati, Y., Fitria, D., Kesuma, M., Pradani, Y. S., Mustofa, M. T. L., & Al Umar, A. U. A. (2021). Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pemustaka. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(1), 1-8.
- Kurniawati, E. P., & Hariastuti, N. P. (2020, September). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Wifi Corner Menggunakan Servqual, IPA dan Index PGCV (Studi kasus pada pelanggan wifi corner Surabaya). *In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (Vol. 1, No. 1, pp. 25-30).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA). *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 10(01), 34-45.
- Masyati, M., Rasyid, A., & Zulkarnain, Z. (2023). Komunikasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Suska Riau Dalam Mewujudkan Visi Dan Misi Tahun 2023. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 2850-2859.
- Nasution, A. R., Suliawati, S., & Harahap, B. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(3), 280-286.
- Nursalim, M. (2022). Belajar Mudah dan Praktis Analisis Data dengan SPSS dan JASP.
- Pahlevy, A. R., & Hasan, T. (2021). Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Gema Pustakawan*, 9(1), 69-83.
- Pribadi, P., & Kusumawardhani, D. (2021). Pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(2), 207-222.
- Rizqullah, D. H., Putri, N. O., Puspitasari, D. D., Aisah, F. N., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Kepuasan Pemanfaatan Fasilitas Perpustakaan Kota Magelang. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 2(7), 97-105.
- Sopwandin, I. (2021). Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi. Guepedia.
- Sumiati, E. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Praja Dalam Menggunakan Perpustakaan Institut Pemerintah Dalam Negeri Di Jatinangor. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 9(1), 2019-1.

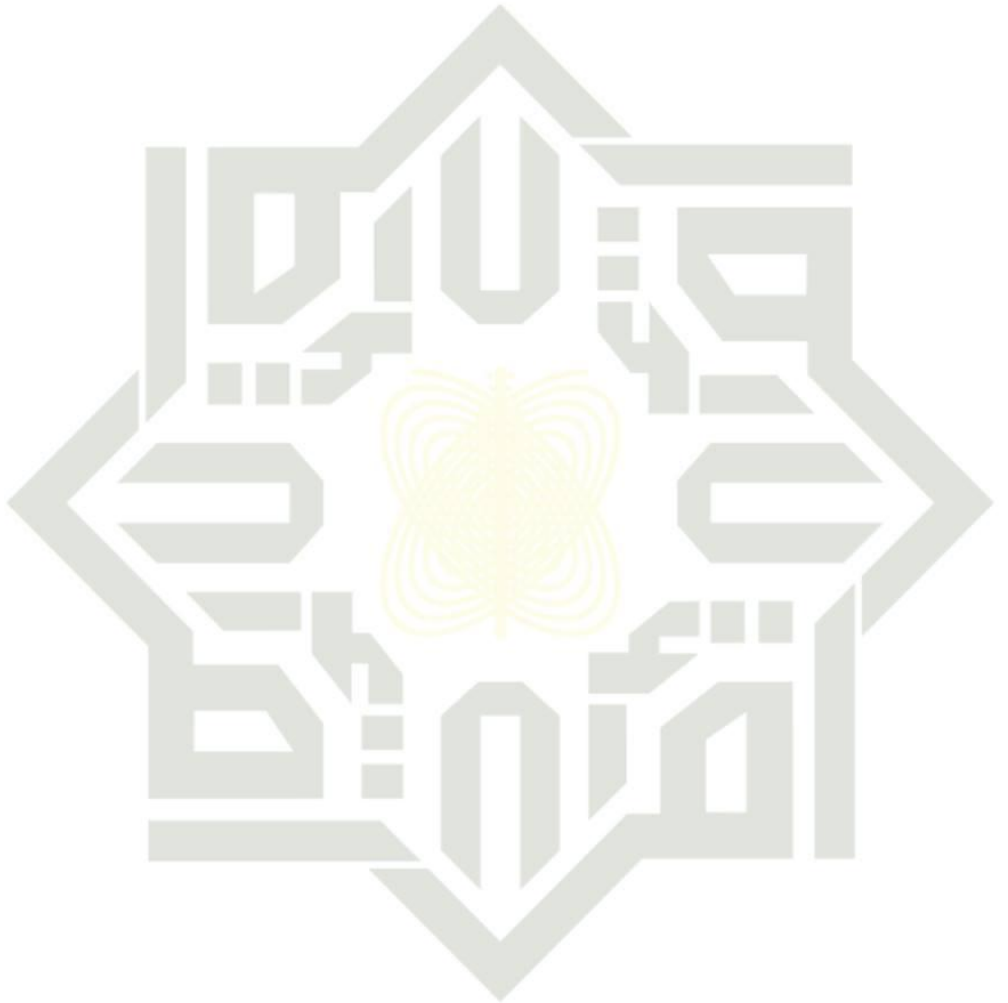


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Surbakti, F. P. S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dengan Metode Ipa & PgcV Index (Studi Kasus: Pt Karcher Indonesia). *In Prosiding Seminar Nasional Riset dan Teknologi Terapan (Ritektra)* (pp. A6-A6).

Zakiah, D. M. (2023). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Publication Library and Information Science*, 6(1), 79-91.



UIN SUSKA RIAU



DATA KUNJUNGAN

Laporan Frekuensi Bulanan
Kunjungan Member Periode Jul-2023 s/d Jul-2024
Berdasarkan

No.	Tanggal	Lokasi Ruang	Jumlah Anggota
1	October-2023	Lobby Utama	4449
2	September-2023	Lobby Utama	3503
3	March-2024	Lobby Utama	2385
4	November-2023	Lobby Utama	2239
5	February-2024	Lobby Utama	1862
6	May-2024	Lobby Utama	1682
7	June-2024	Lobby Utama	1621
8	December-2023	Lobby Utama	1588
9	April-2024	Lobby Utama	709
10	July-2023	Lobby Utama	644
11	January-2024	Lobby Utama	557
12	October-2023	Ruang Baca Lantai 3	225
13	October-2023	Ruang Baca Lantai 4	221
14	July-2023	Ruang Baca Lantai 4	25
15	September-2023	Ruang Baca Lantai 4	24
16	August-2023	Ruang Baca Lantai 4	21
17	July-2023	Ruang Baca Lantai 3	17
18	September-2023	Ruang Baca Lantai 3	15
19	December-2023	Ruang Baca Lantai 4	13
20	August-2023	Ruang Baca Lantai 3	8
21	October-2023	Ruang Baca Lantai 2	3
22	March-2024	Ruang Baca Lantai 4	2
23	November-2023	Ruang Baca Lantai 4	2
24	May-2024	Ruang Baca Lantai 3	2
25	December-2023	Ruang Baca Lantai 3	2
26	May-2024	Ruang Baca Lantai 4	1
27	January-2024	Ruang Baca Lantai 3	1
21821			

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RESPONDEN



© Hak

UI

au

Is

sit

arif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABEL R

N	Taraf Sign.		N	Taraf Sign.		N	Taraf Sign.	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

(Sumber: Nursalim, 2022)



KUESIONER

Kepada Yth. Responden Penelitian

Dengan hormat,

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual dan *Potential Gain In Customer Value*. Untuk mendapatkan data dan hasil penelitian yang akurat, saya membutuhkan kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini dan mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab pernyataan pada lembar kuesioner. Atas waktu dan kesediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner saya ucapkan terima kasih

Identitas responden

Nama : Nofal Wilyanda
 Jenis kelamin : Perempuan / Laki-laki (coret yang tidak perlu)
 Usia : 18 thn
 Jurusan / Fakultas : Akuntansi / Fekon

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Anda diminta untuk memberikan pandangan mengenai kualitas perpustakaan yang anda persepsikan, yaitu kualitas yang anda ketahui dan rasakan selama ini.
2. Setiap pernyataan telah disediakan lima buah jawaban. Pilihlah salah satu jawaban dengan cara memberi tanda silang (X).
3. Keterangan : 1 = Sangat Tidak Puas 3 = Ragu-ragu 5 = Sangat Puas
 2 = Tidak Puas 4 = Puas

Pernyataan:

No.	Indikator	Saya Merasa Layanan Yang Diterima				
		1	2	3	4	5
1	Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka di perpustakaan			X		
2	Kesediaan pustakawan untuk membantu pemustaka saat mengalami kesulitan dalam menelusur informasi			X		
3	Pustakawan cepat tanggap dalam memahami keluhan pemustaka			X		
4	Pustakawan sopan dan ramah saat melayani pemustaka di perpustakaan			X		
5	Pustakawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan			X		
6	Tersedianya koleksi buku-buku yang dapat menunjang kebutuhan informasi pemustaka untuk perkuliahan				X	
7	Kemudahan penggunaan OPAC untuk mencari informasi perpustakaan				X	
8	Pemustaka merasakan kemudahan dalam melakukan penelusuran berbagai informasi di perpustakaan				X	
9	Keteraturan susunan koleksi di deratan rak				X	
10	Jaringan wifi yang disediakan perpustakaan membantu dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan				X	
11	Pemustaka mampu menggunakan dan mencari sendiri informasi koleksi di OPAC perpustakaan				X	
12	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai serta berfungsi dengan baik				X	
13	Pustakawan berpenampilan rapi dan menarik				X	
14	Perpustakaan mampu mendesain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan				X	
15	Perpustakaan mampu memunculkan berbagai inspirasi bagi pemustaka untuk membaca dan belajar				X	
16	Perpustakaan merupakan tempat yang nyaman sehingga membantu konsentrasi belajar pemustaka			X		
17	Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga tenang untuk belajar			X		

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Anda diminta untuk memberikan pendapat mengenai kualitas perpustakaan yang anda harapkan. Pada harapan minimum adalah layanan yang dapat diterima oleh responden atau yang masi bisa di tolelir sebagai pemustaka. Harapan ideal adalah tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh responden sebagai pemustaka.
2. Setiap pernyataan telah disediakan lima buah jawaban. Pilihan salah satu jawaban dengan cara memberi tanda silang (X).
3. Keterangan :

1 = Sangat Tidak Puas	4 = Puas
2 = Tidak Puas	5 = Sangat Puas
3 = Ragu-ragu	

Pernyataan:

No.	Indikator	Harapan Minimum					Harapan Ideal				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka di perpustakaan				X				X		
2	Kesedian pustakawan untuk membantu pemustaka saat mengalami kesulitan dalam menelusur informasi				X				X		
3	Pustakawan cepat tanggap dalam memahami keluhan pemustaka				X				X		
4	Pustakawan sopan dan ramah saat melayani pemustaka di perpustakaan				X				X		
5	Pustakawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan				X				X		
6	Tersedianya koleksi buku-buku yang dapat menunjang kebutuhan informasi pemustaka untuk perkuliahan			X					X		
7	Kemudahan penggunaan OPAC untuk mencari informasi perpustakaan				X				X		
8	Pemustaka merasakan kemudahan dalam melakukan penelusuran berbagai informasi di perpustakaan				X				X		
9	Keteraturan susunan koleksi di deratan rak				X					X	
10	Jaringan wifi yang disediakan perpustakaan membantu dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan			X						X	
11	Pemustaka mampu menggunakan dan mencari sendiri informasi koleksi di OPAC perpustakaan				X					X	
12	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai serta berfungsi dengan baik				X						X
13	Pustakawan berpenampilan rapi dan menarik				X						X
14	Perpustakaan mampu mendesain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan				X						X
15	Perpustakaan mampu memunculkan berbagai inspirasi bagi pemustaka untuk membaca dan belajar				X						X
16	Perpustakaan merupakan tempat yang nyaman sehingga membantu konsentrasi belajar pemustaka				X						X
17	Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga tenang untuk belajar				X						X

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Nama Tary Maulia lahir di Rimbo Bujang, Jambi, pada tanggal 18 Mei 2002 anak dari pasangan ayahanda Tarmizi dan ibunda Deswita. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Adapun perjalanan penulis dalam jenjang menuntut Ilmu Pengetahuan, penulis telah mengikuti pendidikan formal sebagai berikut:

Tahun 2008	Memasuki Sekolah Dasar Negeri 82 Kabupaten Tebo, dan menyelesaikan pendidikan SD pada tahun 2014.
Tahun 2014	Memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 31 Tebo dan menyelesaikan pendidikan SMP pada tahun 2017.
Tahun 2017	Memasuki Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tebo dan menyelesaikan pendidikan SMA pada tahun 2020.
Tahun 2020	Terdaftar sebagai Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, Program studi Teknik Industri.
Instagram	@tarymauliaa
E-mail	tarimaulia@gmail.com