Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 26991-27004

Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Kampus Berdasarkan Model LIBQUAL+

Nur Sifa Azzahra[1], Devita Ragil Anjani[2], Indah Meiana[3], Resta Rania Hapsari[4], Muhammad Hidayatullah[5], Joko Tri Nugraha[6]
[1-6]Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar
Email :
azzahranursifa5@students.untidar.ac.id[1],devitaragilanjani@students.untidar.ac.id[2],indahmeiana@students.untidar.ac.id[3],rania.hapsari@students.untidar.ac.id[4], Muhammadhidayatullah115@students.untidar.ac.id[5],jokotrinugraha@untidar.ac.id[6]
Corresponding Author: Nur Sifa Azzahra, e-mail: azzahranursifa25@gmail.com

Published: May , 2021

ABSTRACT

This study aims to analyze library users' satisfaction with library service quality based on the LibQUAL+ model. The method used was a descriptive quantitative approach involving the distribution of questionnaires to 71 respondents, with analysis conducted using descriptive statistics. The results indicate that library service quality falls within the good to very good category, with the "Library as Place" dimension having the highest average score. Meanwhile, the "Information Control" and "Affect of Service" dimensions are in the good category but have not yet reached an optimal level.This situation arises because the library's physical facilities have been well-managed, thereby providing comfort to users, whereas information access and the quality of service interactions still have limitations in fully meeting user needs. Therefore, efforts to improve service quality should focus on aspects of information access and staff service. This study serves as a foundation for library administrators to evaluate and continuously improve service quality in a manner that is more oriented toward user needs.

Keywords: *Library; LibQUAL; Satisfaction; Service; Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan berdasarkan model LibQUAL+. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada 71 responden, dengan analisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan dimensi *Library as Place* memiliki nilai rata-rata tertinggi. Sementara itu, dimensi *Information Control* dan *Affect of Service* berada pada kategori baik, namun belum mencapai tingkat optimal.Kondisi ini terjadi karena fasilitas fisik perpustakaan telah dikelola dengan baik sehingga mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna, sedangkan akses informasi dan kualitas interaksi layanan masih memiliki keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara maksimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada aspek akses informasi dan pelayanan petugas. Penelitian ini memberikan dampak sebagai dasar evaluasi bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan dan lebih berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Kata Kunci : Kualitas; Kepuasan; Layanan; LibQUAL; Perpustakaan

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perpustakaan kampus memiliki peran penting sebagai pusat sumber belajar yang mendukung kegiatan akademik mahasiswa, sehingga kualitas layanan yang baik menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan tidak hanya dilihat dari koleksi buku, tetapi juga dari kemudahan akses, kenyamanan fasilitas, serta sikap petugas dalam melayani pengguna (Sinta, 2020). Layanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan minat kunjung, dan berdampak pada rendahnya pemanfaatan sumber informasi oleh mahasiswa (Jain & Wali, 2018).

Model LibQUAL+ merupakan salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan karena mampu menggambarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Model ini terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *affect of service* (sikap pelayanan), *information control* (akses informasi), dan *library as place* (fasilitas fisik perpustakaan). Ketiga dimensi ini menjadi indikator penting dalam menilai apakah layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka atau belum.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian oleh Puspitasari Srirahayu et al. (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian lain oleh Ihsan et al. (2018) menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi dan kejelasan sistem layanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan perpustakaan digital. Selain itu, penelitian oleh Umam dan Ismiyati (2020) menjelaskan bahwa fasilitas fisik yang memadai seperti ruang baca, tata ruang, dan sarana teknologi juga berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna.

Meskipun penelitian tersebut memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan, terdapat beberapa kelemahan yang masih terlihat, yaitu sebagian penelitian hanya berfokus pada satu aspek layanan, belum menggabungkan seluruh dimensi dalam model LibQUAL+, serta belum menggali secara spesifik persepsi pemustaka di lingkungan perpustakaan kampus secara menyeluruh. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada layanan umum atau perbankan, sehingga masih terbatas pada konteks perpustakaan sebagai pusat informasi akademik.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, yaitu pentingnya analisis kepuasan pemustaka dengan menggunakan seluruh dimensi LibQUAL+ secara menyeluruh dalam konteks perpustakaan kampus. Penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan gambaran yang nyata dan lebih lengkap mengenai kualitas layanan perpustakaan yang dirasakan mahasiswa, serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan. Adapun kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan model LibQUAL+ secara lengkap untuk mengukur kepuasan pemustaka dalam satu variable penelitian, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian terdahulu.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan

Unsur penting dalam suatu lembaga pelayanan, termasuk perpustakaan, adalah kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan koleksi, tetapi juga mencakup kemudahan akses informasi, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara konsisten (Tjiptono dalam Sinta, 2020).

Menurut Parasuraman et al. dalam Jain & Wali (2018), kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pengguna dengan persepsi terhadap layanan yang diterima. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam konteks perpustakaan kampus, kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat kunjung serta pemanfaatan sumber informasi oleh mahasiswa.

B. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan respon atau perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan, termasuk layanan perpustakaan. Menurut Kotler dalam Nurhidayah et al. (2025), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Dalam konteks perpustakaan, kepuasan pemustaka dapat dilihat dari sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan informasi, memberikan kenyamanan, serta menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna. Kepuasan yang tinggi akan berdampak pada meningkatnya loyalitas pengguna serta intensitas kunjungan ke perpustakaan.

C. Model LibQUAL+

Model LibQUAL+ merupakan salah satu metode yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Model ini merupakan pengembangan dari konsep SERVQUAL yang disesuaikan dengan karakteristik layanan perpustakaan. LibQUAL+ banyak digunakan dalam penelitian karena mampu memberikan gambaran yang lebih spesifik terkait kualitas layanan perpustakaan.

Menurut Association of Research Libraries (ARL) dalam Jain & Wali (2018), model LibQUAL+ terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu:

1. *Affect of Service* (Sikap Pelayanan)

Dimensi ini berkaitan dengan kualitas interaksi antara petugas perpustakaan dengan pengguna. Hal ini mencakup keramahan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

2. *Information Control* (Akses Informasi)

Dimensi ini berhubungan dengan kemudahan dalam mengakses informasi, ketersediaan koleksi, serta sistem pencarian informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Kemudahan akses menjadi faktor penting dalam menunjang kebutuhan akademik mahasiswa.

3. *Library as Place* (Fasilitas Fisik)

Dimensi ini mencakup kondisi fisik perpustakaan seperti kenyamanan ruang, kebersihan, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Lingkungan perpustakaan yang nyaman dapat meningkatkan minat pengguna untuk berkunjung dan belajar.

Ketiga dimensi tersebut menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan perpustakaan secara menyeluruh.

D. Perpustakaan Kampus sebagai Pusat Layanan Informasi

Perpustakaan kampus merupakan salah satu unit pendukung dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi yang berfungsi sebagai pusat informasi akademik. Perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi buku, tetapi juga menyediakan berbagai layanan informasi yang mendukung kegiatan belajar mengajar mahasiswa.

Menurut Sinta (2020), perpustakaan kampus memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui penyediaan sumber informasi yang relevan dan mudah diakses. Oleh karena itu, kualitas layanan perpustakaan harus terus ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan pemustaka secara optimal. Selain itu, perkembangan teknologi juga menuntut perpustakaan untuk beradaptasi dalam menyediakan layanan berbasis digital guna meningkatkan kemudahan akses informasi.

E. Temuan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

a. Penelitian oleh Puspitasari Srirahayu et al. (2020) menemukan bahwa dimensi empati dan daya tanggap petugas menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi.
b. Penelitian oleh Ihsan et al. (2018) menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi dan kejelasan sistem layanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan perpustakaan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan LibQUAL+ untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan menemukan bahwa akses informasi menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna.
c. Penelitian oleh Umam dan Ismiyati (2020) menjelaskan bahwa fasilitas fisik perpustakaan seperti tata ruang, ruang baca, serta sarana teknologi memiliki peran penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna. Lingkungan perpustakaan yang nyaman dinilai mampu meningkatkan minat kunjung dan pemanfaatan layanan perpustakaan oleh mahasiswa.

Namun demikian, dalam konteks perpustakaan, pengukuran kualitas layanan secara spesifik banyak menggunakan model LibQUAL+ yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu *Affect of Service, Information Control,*

dan *Library as Place* (Association of Research Libraries, 2003). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka, di mana aspek interaksi layanan, kemudahan akses informasi, dan kenyamanan fasilitas menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna perpustakaan (Ihsan et al., 2018; Umam & Ismiyati, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan kampus Universitas Tidar secara objektif melalui pengolahan data angka yang dianalisis dengan teknik statistik. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel, yaitu kualitas layanan perpustakaan berdasarkan model LibQUAL+ sebagai variabel independen yang memengaruhi kepuasan pemustaka sebagai variabel dependen.Variabel ini terdiri dari tiga dimensi, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan sumber lain yang relevan untuk mendukung penelitian. Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Tidar selama periode Februari hingga Mei 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang menggunakan layanan perpustakaan kampus, dengan objek penelitian berupa kualitas layanan perpustakaan dan subjek penelitian yaitu seluruh mahasiswa dari program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar angkatan 2025 yang berjumlah 250 mahasiswa.Mekanisme perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dilakukan dengan menentukan jumlah populasi terlebih dahulu, kemudian dihitung dengan *margin of error* 10% untuk memperoleh jumlah responden yang sesuai. sehingga diperoleh jumlah sampel yang representatif dari populasi sebesar 71 responden.

Teknik pengambilan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator dalam model LibQUAL+ dengan skala likert 1 sampai 5 mulai dari "sangat tidak setuju" sampai "sangat setuju". Teknik pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS *(Statistikal Package for the Social Sciences)* versi 31 untuk menghasilkan data berupa frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan indikator layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui teknik pengumulan data berupa survei kuesioner yang melibatkan 71 mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar Angkatan 2025 sebagai sampel.Berikut disajikan data mengenai karakteristik responden pada penelitian kami.

Berdasarkan tabel 1, karakteristik responden, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 52 orang (73,2%), sedangkan laki-laki hanya 19 orang (26,8%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan perpustakaan dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, sehingga persepsi yang diperoleh cenderung merepresentasikan pandangan dari responden perempuan.

Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 17–19 tahun sebanyak 56 orang (78,9%), sedangkan usia 20–22 tahun hanya sebanyak 15 orang (21,1%). Kondisi ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh mahasiswa usia awal, yang umumnya masih aktif dalam kegiatan akademik dan lebih sering memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Berdasarkan angkatan, sebagian besar responden berasal dari angkatan 2025 sebanyak 64 orang (90,1%). Hal ini mengindikasikan bahwa responden didominasi oleh mahasiswa tingkat awal, sehingga tingkat pemanfaatan perpustakaan kemungkinan masih tinggi dalam menunjang kebutuhan perkuliahan.
Sementara itu, berdasarkan domisili, mayoritas responden berada pada kategori domisili 1 sebanyak 54 orang (77,1%), sedangkan kategori domisili 2 sebanyak 16 orang (22,9%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari wilayah tertentu (sesuai kategori),

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berdasarkan model LibQUAL+ secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata seluruh variabel yang berada di atas angka 4, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka.

I. Uji Validitas

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu Information Control (IC), Library as Place (LP), dan Affect of Service (AS), memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel (0,234). Nilai r hitung untuk IC dan LP masing-masing sebesar 0,938, sedangkan AS sebesar 0,756.

Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan sesuai dengan konsep yang digunakan. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengumpulkan data.

II. Uji Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,940 untuk seluruh variabel penelitian. Nilai ini berada jauh di atas batas minimum yang umum digunakan yaitu 0,70.

Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi, sehingga setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipercaya dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

a. Dimensi *Affect of Service* (sikap pelayanan)

Berdasarkan tabel 4, deskriptif variabel *Affect of Service*, diketahui bahwa seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata yang tinggi, yaitu berada pada rentang 4,30 sampai 4,45.

Nilai frekuensi jawaban setuju tertinggi terdapat pada indikator "Petugas perpustakaan Untidar berpakaian rapi dan sopan selama jam kerja", mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 40 responden atau 56,3%. Selanjutnya, sebanyak 26 responden atau 36,6% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,2% menyatakan tidak ada pendapat, 1 responden atau 1,4% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.Dengan total jawaban setuju Sebesar 79,5% atau sebanyak 66 responden.Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas perpustakaan Untidar telah berpakaian rapi dan sopan selama jam kerja.

Sementara itu, indikator dengan nilai frekuensi jawaban setuju terendah pada dimensi variabel *Affect of Service*, terdapat pada pernyataan "Petugas perpustakaan Untidar tidak meninggalkan tugas selama jam kerja" Berdasarkan tabel frekuensi mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 34 responden atau 47,9%. Selanjutnya, sebanyak 26 responden atau 36,6% menyatakan setuju, 10 responden atau 14,1% menyatakan tidak ada pendapat, dan 1 responden atau 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.Dengan total jawaban setuju Sebesar 69,9% atau sebanyak 58 responden Hasil tersebut menjadi indikator dengan nilai frekuensi jawaban setuju terendah meskipun demikian, sebagian besar responden menilai petugas perpustakaan Untidar telah menjalankan tugas dengan baik dan tidak meninggalkan pekerjaan selama jam kerja berlangsung.

Tingginya nilai rata-rata pada indikator keramahan, kecepatan pelayanan, dan sikap tanggap petugas menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara petugas perpustakaan dengan pengguna sudah berjalan dengan baik. Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pemustaka saat berada di perpustakaan. Selain itu, kemampuan petugas dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan mencari informasi juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat responsif dan membantu kebutuhan pengguna. Penampilan petugas yang rapi dan sopan turut memberikan kesan profesional sehingga mampu meningkatkan citra positif perpustakaan di mata mahasiswa. Namun demikian, beberapa indikator seperti kemampuan memahami kebutuhan

mahasiswa, pemberian informasi yang jelas, dan dan tidak meninggalkan pekerjaan selama jam kerja berlangsung.masih memperoleh nilai sedikit lebih rendah dibanding indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah baik, masih terdapat beberapa aspek kedisiplinan, komunikasi dan pemahaman kebutuhan pengguna yang dapat terus ditingkatkan oleh petugas perpustakaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Aini (2021) yang menyatakan bahwa sikap ramah dan responsif petugas perpustakaan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pengguna menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan pelayanan perpustakaan yang berkualitas. Selain itu, penelitian Muhammad Rizal (2022) menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan perpustakaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Salsa Putri (2023) yang menemukan bahwa dimensi *Affect of Service* memiliki hubungan erat dengan kepuasan pengguna, terutama pada aspek empati, keramahan, dan kemampuan petugas memahami kebutuhan pemustaka.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu karena mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan petugas perpustakaan. Namun, terdapat sedikit perbedaan pada indikator pemahaman kebutuhan mahasiswa yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya. Perbedaan tersebut kemungkinan terjadi karena setiap pengguna memiliki kebutuhan informasi yang berbeda sehingga petugas memerlukan kemampuan komunikasi dan pemahaman yang lebih mendalam dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan teori LibQUAL+, dimensi *Affect of Service* berkaitan dengan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, sopan, serta mampu membantu kebutuhan pengguna secara tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teori tersebut sesuai dengan kondisi di lapangan karena seluruh indikator memperoleh nilai frekuensi jawaban setuju yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan telah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa, baik dari segi keramahan, kecepatan pelayanan, maupun sikap profesional selama bekerja. Akan tetapi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam memahami kebutuhan spesifik pengguna dan memberikan informasi yang lebih jelas kepada mahasiswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan petugas perpustakaan sudah sangat baik, pengembangan kemampuan komunikasi interpersonal dan pemahaman kebutuhan pengguna masih perlu dilakukan agar kualitas layanan perpustakaan dapat semakin optimal.

b. Variabel *Information Control* (akses informasi)

Berdasarkan tabel 5, deskriptif variabel *Information Control*, diketahui bahwa seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata yang tergolong tinggi, yaitu berada pada rentang 3,94 sampai 4,34.

Nilai frekuensi jawaban setuju tertinggi terdapat pada indikator "Perpustakaan menyediakan koleksi skripsi yang lengkap dan mudah diakses", mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 33 responden atau 46,5%. Selanjutnya, sebanyak 30 responden atau 42,3% menyatakan setuju, 7 responden atau 9,9% menyatakan netral, dan 1 responden atau 1,4% menyatakan tidak setuju. Dengan total jawaban setuju Sebesar 88,8% atau sebanyak 63 responden.Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perpustakaan telah menyediakan koleksi skripsi yang lengkap serta mudah diakses oleh mahasiswa

Sementara itu, indikator dengan nilai frekuensi jawaban setuju terendah pada dimensi variabel *Information Control*, terdapat pada pernyataan "Perpustakaan menyediakan koleksi majalah terbaru" Berdasarkan tabel frekuensi mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 25 responden atau 35,2%. Selanjutnya, sebanyak 23 responden atau 32,4% menyatakan netral, 20 responden atau 28,2% menyatakan setuju, dan 3 responden atau 4,2% menyatakan tidak setuju.Dengan total jawaban setuju Sebesar 63,4% atau sebanyak 45 responden. Meskipun memperoleh nilai frekuensi jawaban setuju paling rendah dibanding indikator lain, nilai tersebut tetap menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap layanan koleksi majalah di perpustakaan. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akses informasi yang disediakan perpustakaan sudah berada pada kategori baik dan mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Tingginya penilaian pada indikator koleksi skripsi menunjukkan bahwa mahasiswa sangat membutuhkan sumber referensi akademik yang relevan untuk mendukung proses pembelajaran maupun penyusunan tugas akhir. Kemudahan akses terhadap koleksi skripsi menjadi salah satu faktor penting yang meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Selain itu, indikator jurnal elektronik, *e-book*, dan laporan penelitian juga memperoleh nilai rata-rata yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka lebih banyak memanfaatkan sumber informasi digital dan akademik karena dianggap lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan perkuliahan. Di sisi lain, indikator koleksi majalah memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi tersebut dapat terjadi karena koleksi majalah cenderung kurang dimanfaatkan oleh mahasiswa dibandingkan sumber akademik seperti jurnal dan *e-book*. Perubahan pola pencarian informasi yang lebih mengarah pada media digital juga menjadi salah satu penyebab rendahnya minat terhadap koleksi cetak tertentu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kris Agung (2021) yang menyatakan bahwa kelengkapan koleksi dan kemudahan akses informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan cenderung merasa puas apabila perpustakaan mampu menyediakan sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan akademik mahasiswa. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Diana Maulida Zakiah (2022) yang menemukan bahwa dimensi *Information Control* menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas layanan perpustakaan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa akses informasi yang mudah serta tersedianya koleksi digital mampu meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan perpustakaan. Selain itu, penelitian Retno Sayekti (2022) juga menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan lebih menyukai layanan informasi yang cepat, mudah diakses, dan sesuai kebutuhan akademik. Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu karena sama-sama menunjukkan bahwa kualitas akses informasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Namun, terdapat sedikit perbedaan pada indikator koleksi majalah yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Perbedaan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang menyebabkan mahasiswa lebih banyak menggunakan sumber digital dibandingkan media cetak konvensional.

Berdasarkan teori LibQUAL+, dimensi *Information Control* berkaitan dengan kemampuan perpustakaan dalam menyediakan akses informasi yang memadai, mudah digunakan, cepat, serta relevan dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teori tersebut secara umum sesuai dengan kondisi di lapangan karena hampir seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka melalui penyediaan koleksi skripsi, jurnal elektronik, *e-book*, laporan penelitian, dan berbagai sumber akademik lainnya. Akan tetapi, masih terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya optimal, terutama pada indikator koleksi majalah yang memperoleh nilai rata-rata paling rendah dibanding indikator lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan akses informasi sudah berjalan dengan baik, perpustakaan masih perlu melakukan pengembangan dan penyesuaian koleksi agar lebih sesuai dengan kebutuhan serta pola pencarian informasi pengguna di era digital.

c. Variabel *Library as Place* (Pelayanan fisik)

Berdasarkan tabel 6, deskriptif variabel *Library as Place*, diketahui bahwa seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata yang tergolong tinggi, yaitu berada pada rentang 3,73 sampai 4,48.

Nilai frekuensi jawaban setuju tertinggi terdapat pada indikator "Tersedianya fasilitas loker yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk menyimpan barang pribadi", mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 41 responden atau 57,7%. Selanjutnya, sebanyak 24 responden atau 33,8% menyatakan setuju, 5 responden atau 7,0% menyatakan tidak ada pendapat, dan 1 responden atau 1,4% menyatakan tidak setuju. Dengan total jawaban setuju Sebesar 78,3% atau sebanyak 65 responden.Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai fasilitas loker yang tersedia di perpustakaan sudah memadai dan dapat dimanfaatkan dengan baik untuk menyimpan barang pribadi pengunjung.

Sementara itu, indikator dengan nilai frekuensi jawaban setuju terendah pada dimensi variabel *Library as Place*, terdapat pada pernyataan pernyataan "Area parkir yang luas dan memadai bagi pengunjung perpustakaan", mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 27 responden atau 38,0%. Selanjutnya, sebanyak 15 responden atau 21,1% menyatakan setuju, 15 responden atau 21,1% menyatakan tidak ada pendapat, 11 responden atau 15,5% menyatakan tidak setuju, dan 3 responden atau 4,2% menyatakan sangat tidak setuju.Dengan total jawaban setuju Sebesar 50,6% atau sebanyak 42 responden. Meskipun

memperoleh nilai frekuensi jawaban setuju paling rendah dibanding indikator lain, nilai tersebut tetap menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian cukup baik terhadap fasilitas area parkir perpustakaan. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan lingkungan perpustakaan telah mampu memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam melakukan aktivitas belajar maupun mencari informasi.

Tingginya penilaian pada indikator fasilitas loker menunjukkan bahwa pengunjung merasa terbantu dengan adanya sarana penyimpanan barang pribadi yang aman dan mudah digunakan. Selain itu, indikator ketersediaan stop kontak, koneksi WiFi, scanner absensi, serta sarana tempat sampah juga memperoleh nilai rata-rata tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyediakan fasilitas pendukung yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa di era digital, terutama untuk menunjang kegiatan belajar menggunakan laptop dan akses internet. Ketersediaan WiFi yang stabil dan stop kontak yang memadai menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan belajar di perpustakaan. Di sisi lain, indikator area parkir dan fasilitas toilet memperoleh nilai lebih rendah dibanding indikator lainnya. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan kapasitas fasilitas yang tersedia sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan seluruh pengunjung, terutama pada waktu kunjungan yang padat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Amalia (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik perpustakaan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan pemustaka. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa sarana pendukung seperti WiFi, ruang belajar, dan fasilitas penunjang lainnya menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Selain itu, penelitian Siti Nurhayati (2022) menunjukkan bahwa lingkungan perpustakaan yang nyaman dan didukung fasilitas memadai mampu meningkatkan minat kunjungan mahasiswa ke perpustakaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Ahmad Fauzi (2023) yang menemukan bahwa dimensi *Library as Place* memiliki hubungan erat dengan persepsi pengguna terhadap kenyamanan ruang perpustakaan sebagai tempat belajar dan berdiskusi. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu karena mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap fasilitas fisik perpustakaan. Namun, terdapat perbedaan pada indikator area parkir dan toilet yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding indikator lainnya. Perbedaan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah pengguna perpustakaan sehingga kapasitas fasilitas tertentu dirasa belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan teori LibQUAL+, dimensi *Library as Place* menekankan bahwa perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi, tetapi juga sebagai lingkungan belajar yang nyaman, aman, dan mendukung aktivitas akademik pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teori tersebut secara umum sesuai dengan kondisi di lapangan karena sebagian besar indikator memperoleh nilai rata-rata tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah mampu menyediakan fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan pemustaka, seperti WiFi, loker, scanner absensi, dan stop kontak. Akan tetapi, masih terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya optimal, terutama pada fasilitas area parkir dan toilet yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding indikator lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun kualitas fasilitas perpustakaan sudah tergolong baik, pengelola perpustakaan masih perlu melakukan peningkatan terhadap beberapa sarana fisik agar seluruh kebutuhan dan kenyamanan pengguna dapat terpenuhi secara maksimal tanpa mengabaikan kualitas interaksi layanan yang sudah baik. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka secara menyeluruh serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat layanan informasi akademik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan kampus berdasarkan model LibQUAL+ berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh seluruh dimensi penelitian yang memperoleh nilai rata-rata di atas 4, sehingga dapat diartikan bahwa layanan perpustakaan secara umum telah mampu memenuhi harapan pemustaka.

Dimensi *Affect of Service* memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas, seperti keramahan, kecepatan respons, serta kemampuan dalam membantu pengguna, menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Sementara itu, dimensi *Information Control* dan *Library as Place* juga menunjukkan hasil yang baik, namun masih memerlukan pengembangan agar kualitas layanan dapat lebih optimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat capaian antar dimensi layanan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa interaksi pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna, meskipun aspek akses informasi dan fasilitas fisik tetap menjadi unsur penting dalam mendukung kualitas layanan perpustakaan secara menyeluruh.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perpustakaan perlu diarahkan pada optimalisasi sistem akses informasi dan pengembangan fasilitas fisik, dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan petugas yang telah berada pada kategori sangat baik. Dengan langkah tersebut, kepuasan pemustaka diharapkan dapat meningkat secara lebih merata dan berkelanjutan.Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan.

Bagi pihak pengelola perpustakaan, perlu dilakukan peningkatan pada aspek akses informasi, khususnya terkait kemudahan pencarian koleksi serta penguatan layanan berbasis digital. Selain itu, pengembangan fasilitas fisik seperti kenyamanan ruang belajar, kelengkapan sarana pendukung, dan kualitas lingkungan perpustakaan juga perlu menjadi perhatian. Di sisi lain, kualitas interaksi pelayanan petugas yang telah memperoleh penilaian sangat baik perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan responden yang lebih beragam agar hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan metode campuran agar mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai persepsi pemustaka. Selain itu, kajian lanjutan dapat menambahkan variabel lain, seperti loyalitas pengguna atau intensitas pemanfaatan layanan digital, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan layanan perpustakaan.

REFERENSI

Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+TM. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 9(2). Retrieved from [https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29978]

Fatmawati, E. (2015). Matabaru penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+™. Jurnal Pustakawan Indonesia, 13(2). [https://doi.org/10.29244/jpi.13.2.%25p]

Hasfera, D. (2018). Library service quality dalam mewujudkan excellent service untuk kepuasan pengguna.Buletin Al-Turas, 24(2), 293–309. [https://doi.org/10.15408/bat.v24i2.8780]

Ihsan, M., Pulungan, R., & Afiahayati, A. (2018). Evaluating library services quality using GDSS-AHP, LibQual and IPA.Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems, 12*(1), 41–50. [https://doi.org/10.22146/ijccs.32142]

Jain, V., & Wali, O. P. (2018). Information technology service quality measurement: A review. Asian Journal of Managerial Science, 7(3), 18–25. [https://doi.org/10.51983/ajms-2018.7.3.1348]

Kotler, P. (2000). Marketing management (Millennium ed.). Prentice Hall.

Kris Agung, A., Setyanto, A., & Sudarmawan. (2021). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQUAL+TM (Studi kasus: Universitas Slamet Riyadi). Research Fair UNISRI, 5(2). [https://doi.org/10.33061/rsfu.v5i2.5772]

Ma'wa, I. J. (2021). Kualitas layanan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendekia Serpong. Universitas
Padjadjaran. Retrieved from [https://repository.unpad.ac.id/items/4481f1f6-02f8-46df-9d09-b25fe39fc0d4]

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Partap, B. (2021). A gap analysis to measure service quality of agricultural and medical university libraries through users' perspectives: Applying LibQUAL+ model. Journal of Information and Knowledge, 58(2). [https://doi.org/10.17821/srels/2021/v58i2/152476]

Puspitasari Srirahayu, D., Hartini, S., Handriana, T., Layyinah, K., & Firdaus, A. (2020). The effect of service quality and satisfaction on loyalty of college library users in Indonesia. Library Philosophy and Practice, 2020, 1–17.

Siska, & Roza, Y. M. (2022). Analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, 1(2). [https://doi.org/10.31958/jipis.v1i2.6669]

Umam, C., & Ismiyati, I. (2020). Kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan pengelolaan koleksi, tata ruang, kompetensi pengelola, dan fasilitas. JSSH (Jurnal Sains Sosial dan Humaniora), 4(1), 25–37. [https://doi.org/10.30595/jssh.v4i1.3040]

Tables

Table 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	19	26,80%
	Perempuan	52	73,20%
Usia	17–19 tahun	56	78,90%
	20–22 tahun	15	21,10%
Angkatan	2022	1	1,40%
	2023	2	2,80%
	2024	4	5,60%
	2025	64	90,10%
Domisili	Magelang	54	77,10%
	Luar Magelang	16	22,90%

Table 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
IC	0,938	0,234	Valid
LP	0,938	0,234	Valid
AS	0,756	0,234	Valid

Table 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Jumlah Item	Keterangan
IC, LP, AS	0,94	3	Sangat Reliabel

Table 4. Pelayanan petugas perpusakaan terhadap pemustaka

No	Variabel	N	Frekuensi	Mean	Keterangan
1	Petugas perpustakaan Untidar bersikap ramah saat melayani mahasiswa yang berkunjung	71	64	4,41	Sebesar 90,1% atau sebanyak 64 responden setuju dengan pernyataan bahwa petugas perpustakaan Untidar

					bersikap ramah saat melayani mahasiswa yang berkunjung
2	Petugas perpustakaan Untidar melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan cepat kepada mahasiswa.	71	62	4,35	Sebesar 87,3% atau sebanyak 62 responden setuju dengan pernyataan bahwa Petugas perpustakaan Untidar melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan cepat kepada mahasiswa.
3	Petugas perpustakaan Untidar tanggap membantu mahasiswa yang kebingungan mencari informasi	71	60	4,34	Sebesar 72,3% atau sebanyak 60 responden setuju dengan pernyataan bahwa Petugas perpustakaan Untidar tanggap membantu mahasiswa yang kebingungan mencari informasi
4	Petugas perpustakaan Untidar memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa yang bertanya	71	60	4,30	Sebesar 72,3% atau sebanyak 60 responden setuju dengan pernyataan bahwa Petugas perpustakaan Untidar memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa yang bertanya
5	Petugas perpustakaan Untidar berpakaian rapi dan sopan selama jam kerja	71	66	4,45	Sebesar 79,5% atau sebanyak 66 responden setuju dengan pernyataan bahwa Petugas perpustakaan Untidar berpakaian rapi dan sopan selama jam kerja
6	Petugas perpustakaan Untidar tidak meninggalkan tugas selama jam kerja	71	58	4,30	Sebesar 69,9% atau sebanyak 58 responden setuju dengan pernyataan bahwa Petugas perpustakaan Untidar tidak meninggalkan tugas selama jam kerja
7	Petugas perpustakaan Untidar mampu memahami kebutuhan mahasiswa dengan tepat	71	61	4,30	Sebesar 73,5% atau sebanyak 61 responden setuju dengan pernyataan bahwa Petugas perpustakaan Untidar mampu memahami kebutuhan mahasiswa dengan tepat
	MEAN	4,35			

Table 5. Kelengkapan Data dan Informasi

NO	Variabel	N	Frekuensi	Mean	Keterangan
1	Perpustakaan menyediakan koleksi skripsi yang lengkap dan mudah diakses	71	63	4,34	Sebesar 88,8% atau sebanyak 63 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan koleksi skripsi

					yang lengkap dan mudah diakses
2	Perpustakaan menyediakan koleksi majalah terbaru	71	45	3,94	Sebesar 63,4% atau sebanyak 45 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan koleksi majalah terbaru
3	Perpustakaan menyediakan koleksi laporan penelitian yang memadai	71	57	4,17	Sebesar 80,2% atau sebanyak 57 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan koleksi laporan penelitian yang memadai
4	Perpustakaan menyediakan koleksi buku pegangan *(handbook)* perkuliahan yang lengkap	71	55	4,15	Sebesar 77,5% atau sebanyak 55 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan koleksi buku pegangan (handbook) perkuliahan yang lengkap
5	Perpustakaan menyediakan akses terhadap jurnal elektronik terbaru	71	55	4,13	Sebesar 77,4 % atau sebanyak 55 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan akses terhadap jurnal elektronik terbaru
6	Perpustakaan menyediakan koleksi *e-book* yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung	71	50	4,06	Sebesar 70,4% atau sebanyak 50 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan koleksi e-book yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung
7	Perpustakaan menyediakan koleksi paper terbaru	71	51	4,00	Sebesar 71,8% atau sebanyak 51 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan koleksi paper terbaru
8	Perpustakaan menyediakan koleksi kliping yang lengkap	71	48	3,99	Sebesar 67,6% atau sebanyak 48 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan koleksi kliping yang lengkap
9	Perpustakaan menyediakan koleksi disertasi terbaru	71	49	3,96	Sebesar 69,0% atau sebanyak 49 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan

					menyediakan koleksi disertasi terbaru
10	Perpustakaan menyediakan koleksi tesis terbaru	71	52	4,03	Sebesar 73,2% atau sebanyak 52 responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan koleksi tesis terbaru
	MEAN	5,824			

Table 6. Kelengkapan sarana prasarana dan kenyamanan keadaan perpustakaan

No	Variabel	N	Frekuensi	Mean	Keterangan
1	Koneksi WiFi tersedia dengan lancar dan dapat digunakan selama 24 jam	71	58	4,17	Sebesar 69,8% atau sebanyak 58 responden setuju dengan pernyataan bahwa koneksi WiFi tersedia dengan lancar dan dapat digunakan selama 24 jam
2	Jumlah AC di ruangan sudah cukup untuk menjaga kenyamanan suhu	71	49	3,93	Sebesar 59,0% atau sebanyak 49 responden setuju dengan pernyataan bahwa jumlah AC di ruangan sudah cukup untuk menjaga kenyamanan suhu
3	Tersedia TV yang dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi pengunjung	71	47	3,96	Sebesar 56,6% atau sebanyak 47 responden setuju dengan pernyataan bahwa tersedia TV yang dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi pengunjung
4	Stop kontak yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan pengunjung yang membawa laptop	71	60	4,32	Sebesar 72,3% atau sebanyak 60responden setuju dengan pernyataan bahwa stop kontak yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan pengunjung yang membawa laptop
5	Adanya sarana tempat sampah yang disediakan pada titik-titik tertentu.	71	55	4,17	Sebesar 66,3% atau sebanyak 55 responden setuju dengan pernyataan bahwa adanya sarana tempat sampah yang disediakan pada titik-titik tertentu
6	Tersedianya fasilitas loker yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk menyimpan barang pribadi.	71	65	4,48	Sebesar 78,3% atau sebanyak 65 responden setuju dengan pernyataan bahwa Tersedianya fasilitas loker yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk menyimpan barang pribadi.
7	Scanner absensi beroperasi dengan baik.	71	59	4,27	Sebesar 71,1% atau sebanyak 59 responden setuju dengan pernyataan bahwa scanner

					absensi beroperasi dengan baik.
8	Area parkir yang luas dan memadai bagi pengunjung perpustakaan	71	42	3,73	Sebesar 50,6% atau sebanyak 42 responden setuju dengan pernyataan bahwa area parkir yang luas dan memadai bagi pengunjung perpustakaan
9	Perpustakaan menyediakan fasilitas toilet pada setiap lantai.	71	48	3,89	Sebesar 57,8% atau sebanyak 48responden setuju dengan pernyataan bahwa perpustakaan menyediakan fasilitas toilet pada setiap lantai.
	MEAN	5,287			