



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN ASK A LIBRARIAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS YARSI

Muhammad Salman Al Fattah¹; Danang Dwijo Kangko^{2*}; Agus Rifai³

^{1,2,3}Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas YARSI

^{1,2,3}Menara YARSI, Kav. 13, Jl. Let. Jend. Suprpto. DKI Jakarta. 10510

*Korespondensi: danang.dwijo@yarsi.ac.id

Disubmit : 07-08-2022
Direview: 09-08-2022
Direvisi : 12-08-2022
Diterima: 13-08-2022

ABSTRACT

Introduction. Due to the pandemic, virtual services must be maximized as a support for limited face-to-face services. This paper measures the level of user satisfaction with the Ask a Librarian service at the YARSI University Library from the Affect of Service dimension (Performance of Officers in Service); measuring the level of user satisfaction with the Ask a Librarian service from the Information Control dimension (Quality of Information and Access to Information); and measuring the level of user satisfaction with the Ask a Librarian service from the Library as Place dimension.

Data Collection Methods. Using a quantitative descriptive method, the aspects studied are based on LibQUAL+™. Data collection through questionnaires from 104 samples.

Data Analysis. Measurement of validity and reliability using SPSS, analyzing data with (Gap Analysis) based on LibQUAL+™ to determine user satisfaction.

Results and Discussion. Research shows; User perception gets a score of 7.50; The minimum expectation (HM) of the user gets a score of 5.93; The ideal expectation (HI) of the user gets a score of 6.79, the user's adequacy gap (AG) gets a score of 1.57, the superiority gap (SG) of the user gets a score of 0.71.

Conclusion. YARSI University Libraries can maintain and improve the quality of the library where users are "quite satisfied" and "very satisfied" with the service. This study only examines one user group, namely YARSI University students. For this reason, further research can conduct research on different users.

ABSTRAK

Pendahuluan. Akibat pandemi membuat layanan secara virtual harus dimaksimalkan sebagai penopang layanan tatap muka yang terbatas. Tulisan ini mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Ask a Librarian di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan); mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Ask a Librarian dari dimensi Information Control (Kualitas Informasi dan Akses Informasi); dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Ask a Librarian dari dimensi Library as Place (Sarana Perpustakaan).

Metode penelitian. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan aspek yang diteliti berdasarkan LibQUAL+™. Pengumpulan data melalui kuesioner dari 104 sampel.

Data analisis. Pengukuran terhadap validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS, menganalisis data dengan (Gap Analysis) berdasarkan LibQUAL+™ untuk mengetahui kepuasan pengguna.

Hasil dan Pembahasan. Hasil menunjukkan; Persepsi pengguna mendapatkan skor 7,50; Harapan minimum (HM) mendapatkan skor 5,93; Harapan ideal (HI) mendapatkan skor 6,79, adequacy gap (AG) mendapatkan skor 1,57, superiority gap (SG) mendapatkan skor 0,71.

Kesimpulan dan Saran. Perpustakaan Universitas YARSI dapat mempertahankan kualitas perpustakaan yang di mana pengguna "cukup puas" dan "sangat puas" terhadap pelayanan tersebut. Penelitian ini hanya meneliti satu golongan pengguna saja yaitu mahasiswa Universitas YARSI. Untuk itu, penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap pengguna yang berbeda.

Keywords: YARSI University Library, LibQUAL+™, Ask a Librarian

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai sarana yang menyimpan banyak pengetahuan sangat membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi. Salah satu tugas dan fungsi perpustakaan adalah melayani pengguna atas kebutuhan informasinya dan menyediakan kebutuhan informasi yang dimiliki pengguna. Kebutuhan informasi yang berbeda oleh setiap pengguna mengharuskan pustakawan memberikan pelayanan secara maksimal agar tercapainya kebutuhan informasi pengguna. Layanan secara maksimal ini seperti yang disebutkan dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 14 yang berbunyi, layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka (Indonesia, 2007).

Di perguruan tinggi, kegiatan belajar mengajar berubah menjadi *online* dan mempengaruhi kegiatan yang lainnya seperti sempat terhentinya pelayanan tatap muka di perpustakaan. Salah satu fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah untuk membantu mencari dan menyediakan bahan referensi perkuliahan karena pengguna perpustakaan perguruan tinggi kebanyakan adalah mahasiswa, dosen dan sivitas akademika. Sedangkan peneliti hanyalah orang-orang tertentu saja yang datang ke Perpustakaan Perguruan Tinggi (Hajiri, 2021).

Fasilitas yang disediakan perpustakaan untuk mendukung layanan secara *online* adalah fitur *Ask a Librarian*. Layanan ini memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi yang cepat, tepat dan akurat langsung dari pustakawan. Layanan *Ask a Librarian* memiliki arti sebuah *software* atau fitur di perpustakaan berbasis internet yang digunakan untuk layanan referensi guna membantu pengguna mendapatkan informasi dari pustakawan secara jarak jauh (Adela, 2019).

Seperti data yang tertera pada lampiran Gambar 1, riwayat tanya jawab pada fitur *Ask a Librarian* sudah mencapai 507 pertanyaan yang masuk. Data yang digunakan adalah data pada 1 tahun terakhir yang dihitung dari tanggal 21 Mei 2021 sampai 20 Mei 2022. Terlihat pada data lampiran Gambar 1, puncak interaksi atau chat yang masuk adalah pada bulan Oktober sampai November tahun 2021, lebih tepatnya pada tanggal 11 Oktober 2021 chat masuk dengan jumlah terbanyak yang mencapai 125 chat. Dari 125 chat yang masuk pada Senin 11 Oktober 2021 didominasi oleh pertanyaan terkait pengecekan turnitin oleh mahasiswa fakultas kedokteran kepada pustakawan Perpustakaan Universitas YARSI. Hasil ini dapat dilihat bahwa fitur *Ask a Librarian* cukup bermanfaat kepada mahasiswa yang membutuhkan bantuan pustakawan tanpa harus datang ke perpustakaan.

Dalam layanan *Ask a Librarian* yang diberikan perpustakaan kepada pengguna harus ada evaluasi yang dilakukan sebagai tolak ukur atas kinerja pustakawan dan kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian*. Penelitian ini dilakukan karena belum ada pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* Perpustakaan Universitas YARSI dan juga berdasarkan hasil observasi kepada kepala Perpustakaan Universitas YARSI fitur *chat online/live chat* ini baru tersedia pada tahun 2020. Mengetahui kepuasan pengguna adalah masukan kepada perpustakaan untuk memperbaiki, mengevaluasi, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas pelayanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a*

Librarian di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi), untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan *Ask a Librarian*. Berdasarkan tujuan tersebut dijelaskan hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan antara persepsi (ASP) dan harapan minimum (ASM) pengguna terhadap dimensi *Affect of Service*.
2. Terdapat perbedaan antara persepsi (ASP) dan harapan ideal (ASI) pengguna terhadap dimensi *Affect of Service*.
3. Terdapat perbedaan antara persepsi (ICP) dan harapan minimum (ICM) pengguna terhadap dimensi *Information Control*.
4. Terdapat perbedaan antara persepsi (ICP) dan harapan ideal (ICI) pengguna terhadap dimensi *Information Control*.
5. Terdapat perbedaan antara persepsi (LPP) dan harapan minimum (LPM) pengguna terhadap dimensi *Library as Place*.
6. Terdapat perbedaan antara persepsi (LPP) dan harapan ideal (LPI) pengguna terhadap dimensi *Library as Place*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sarwono, Isbandini, dan Rahayu (2018) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL +TM. Di mana tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan ETD berdasarkan kualitas informasi dan akses informasi, dan sarana prasarana. Penelitian ini menggunakan teori LibQUAL dengan metode penelitian kuantitatif melalui survei dengan kuesioner. Teknik pengambilan sampel diambil dengan metode strata sampling (Stratified Sampling) menggunakan rumus Slovin dengan *error rate* 10%, populasi berjumlah 5.788 menghasilkan sampel sejumlah 98 orang. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”; tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”; tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD Perpustakaan UGM pada dimensi *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi”.

Selanjutnya, hasil dalam penelitian ini memiliki perbedaan terhadap penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Silvia, Ismail, dan Akbar (2019) yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Tujuan penelitian ini untuk menguji model yang menjelaskan kepuasan mahasiswa dan dosen saat menggunakan web perpustakaan sebagai pendukung kuliah tatap muka. Metode penelitian yang digunakan menggunakan kerangka berpikir yang dibuat, diuji, dan divalidasi menggunakan

model (SEM). Menggunakan populasi sejumlah 219 orang. Dengan menggunakan model yang berbeda yaitu (SEM) hasil dari penelitian ini yaitu pengguna *website* perpustakaan menyatakan tidak puas karena koleksi yang tidak *ter-update*. Pengguna tidak puas karena membutuhkan waktu yang lama untuk mengunjungi *website* perpustakaan. Pengguna tidak puas karena penggunaan sistem informasi yang begitu rumit terhadap mahasiswa dan dosen yang tidak ahli dalam bidang IT.

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Indonesia, 2007). Pemustaka adalah orang atau lembaga yang memanfaatkan produk atau jasa yang disediakan perpustakaan secara rutin (Risparyanto, 2017). Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah orang yang berada di perpustakaan dan memanfaatkan fasilitas, jasa, produk dan layanan yang ada di perpustakaan.

Menurut Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, (2020) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan oleh konsumen atau pengguna setelah merasakan suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya (Lokapitasari Belluano et al., 2019). Kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan (Yanti, 2019). Kepuasan pemustaka adalah perbandingan perasaan pengguna perpustakaan antara sebelum dan sesudah menerima produk dan jasa dari perpustakaan dan juga sebagai evaluasi bagi penyedia produk dan jasa tersebut (Irianti, 2017). Kebutuhan informasi pemustaka sudah terpenuhi dan bahkan melebihi harapannya maka, tercapai juga kepuasan pemustaka.

Ask a Librarian merupakan fitur tanya jawab yang ada di perpustakaan yang dapat pemustaka akses dengan internet menggunakan gawainya. Layanan tanya jawab *online* ini merupakan layanan virtual yang memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi yang dibutuhkan di mana saja dan kapan saja. Layanan ini masih termasuk dengan layanan referensi namun berbasis *online*. Layanan tanya pustakawan atau layanan referensi virtual memungkinkan pemustaka bertanya kepada pustakawan dan menerima jawaban melalui internet atau media lainnya (Devi & Irawati, 2020). Tanya Pustakawan atau *Ask a Librarian* adalah layanan untuk masyarakat mengajukan pertanyaan kepada pustakawan berupa bantuan penelusuran data, penelusuran informasi, dan penelusuran literatur (*Ask a Librarian – Pusat Jasa Informasi Perpustakaan Dan Pengelolaan Naskah Nusantara*, 2022). Layanan ini sangat membantu pemustaka jika mempunyai kesulitan akses koleksi digital melalui media komunikasi seperti SMS, *e-mail*, *live chat* dan lainnya (Wicaksono, 2018).

Metode LibQUAL +TM (Library Quality) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan dan pelayanan di perpustakaan. LibQUAL +TM adalah pengembangan dari ServQUAL +TM yang merupakan alat atau metode pengukuran kepuasan terhadap layanan. LibQUAL +TM merupakan panduan yang digunakan untuk mengumpulkan dan memahami atas pendapat pengguna terhadap kualitas layanan di perpustakaan (Rahayuningsih, 2015).

Dimensi pengukuran metode LibQUAL +TM yang dijelaskan oleh (Rahayuningsih, 2015) dalam metode LibQUAL +TM versi terbaru, yaitu:

1. *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), yaitu kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy*, peduli dan perhatian kepada setiap

individu. *Responsiveness*, cepat tanggap membantu pengguna. *Assurance*, pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan pustakawan dalam melayani pengguna. *Reliability*, kemampuan memberikan janji dan harapan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek *Scope*, cakupan informasi, ketersediaan koleksi yang memadai. *Convenience*, kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan seperti kejelasan petunjuk dalam pelayanan. *Ease of Navigation*, kemudahan pemustaka mengakses informasi yang dimiliki seperti pada katalog digital perpustakaan. *Timeliness*, kecepatan mengakses informasi. *Equipment*, peralatan mengakses informasi. *Self Reliance*, kemandirian dalam mengakses informasi.
3. *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) dalam konsep *Ask a Librarian* sarana perpustakaan yaitu ketersediaan fasilitas *online* yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka. *Library as Place* memiliki 4 aspek yang terdiri dari aspek *Tangibles*, yaitu perpustakaan memberikan fasilitas fisik yang dapat digunakan pengguna, dalam hal ini fitur *live chat*. *Utilitarian Space*, perpustakaan memiliki ruangan yang tenang dan mendukung pengguna untuk belajar mandiri maupun kelompok. *Symbols Terms*, perpustakaan terbuka untuk sivitas akademika dan mampu menumbuhkan kreativitas pengguna. *Refuge* perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman.

Library as Place atau sarana perpustakaan pada penelitian kali ini ditujukan pada pemanfaatan sarana *online* berupa fitur *live chat* perpustakaan Universitas YARSI seperti pada lampiran Gambar 2. Fitur *live chat* ini bisa dimanfaatkan oleh sivitas akademika Universitas YARSI untuk kegiatan pembelajaran, berkonsultasi, dan mencari informasi langsung kepada pustakawan tanpa harus datang ke perpustakaan. Fitur *live chat* ini dapat diakses pada laman Perpustakaan Universitas YARSI <https://perpustakaan.yarsi.ac.id/> yang posisinya dapat ditemukan pada pojok kanan bawah laman tersebut seperti yang terlihat pada lampiran Gambar 2.

Dari penjelasan mengenai dimensi dalam metode LibQUAL+™ menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* berkaitan dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. Dimensi *Information Control* kebutuhan pemustaka terhadap informasi dan ketersediaan pencarian sarana informasi. Dimensi *Library as Place* ketersediaan sarana yang mendukung dan bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei dan pengumpulan data akan diperoleh melalui kuesioner penelitian. Metode penelitian kuantitatif berarti metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2013). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas YARSI. Berdasarkan sumber dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) yang diakses pada tanggal 20 Mei 2022 jumlah mahasiswa S1 yang aktif di Universitas YARSI berjumlah 2.541 sehingga populasi yang digunakan berjumlah 2.541 (PDDIKTI, 2021).

Dalam penarikan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dihitung berdasarkan Tabel Yount (1999) dalam (Hartanto, 2010) pada lampiran Tabel 1. Sampel yang dihasilkan dari perhitungan penarikan sampel dengan Tabel Yount (1999) adalah sebanyak 127 pengguna dari 2541 populasi. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* karena populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/mahasiswi di Universitas YARSI sehingga siapa saja yang ditemui oleh peneliti maka dapat dijadikan sampel, bila orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013). Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner/angket. Setelah data dari responden terkumpul maka data akan diolah dan dianalisis dengan *Gap Analysis* dalam metode LibQUAL+™ sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013).

Dalam metode LIBQUAL+™ untuk mengukur kepuasan pemustaka menggunakan rumus sebagai berikut:

1. AG (*Adequacy Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Minimum (HM)
AG (*Adequacy Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) – (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas”.
2. SG (*Superiority Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)
SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari (P) – (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)”.

Fatmawati (2011) menjelaskan maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG sebagai berikut:

1. Apabila skor **SG positif**, berarti pemustaka “sangat puas” yang berarti layanan yang diberikan melebihi harapan pemustaka.
2. Apabila skor **SG negatif**, berarti pemustaka merasa “*zone of tolerance*” yang berarti layanan yang diberikan berada diantara harapan minimum dan harapan ideal.
3. Apabila skor **AG positif**, berarti pemustaka “cukup puas” yang berarti layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan pemustaka.
4. Apabila skor **AG negatif**, berarti pemustaka “belum atau tidak puas” yang berarti layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka.

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan rumus korelasi *Pearson* Menggunakan nilai signifikansi 5% dan jumlah validitas 30 sampel sehingga diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0.361 yang dimana terdapat syarat suatu instrumen tersebut valid atau tidak. Jika *r* hitung > *r* tabel maka item dinyatakan valid, Jika *r* hitung < *r* tabel maka item dinyatakan tidak valid. Pengujian validitas instrumen menggunakan alat bantu program SPSS. Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS. Menurut Riduwan (2010) dalam (Zahra & Rina, 2018) *Cronbach Alpha* adalah rumus yang digunakan untuk

menguji tingkat reliabilitas di mana instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Universitas YARSI dengan mahasiswa aktif sebagai responden yang digunakan. Dari 6 fakultas yang ada di Universitas YARSI, responden dibatasi ke dalam 5 fakultas sebagai target populasi. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner melalui Google Form. Dari populasi 2541 didapatkan sampel berjumlah 127 orang. Dalam proses pengumpulan data setelah kuesioner disebar respon yang kembali sejumlah 104 orang. Karena adanya keterbatasan waktu, situasi, dan kondisi maka data tersebut yang digunakan dalam penelitian ini. Dari jumlah 104 sampel yang kembali, perinciannya seperti pada lampiran Tabel 2.

Hasil uji validitas menggunakan rumus korelasi *Pearson* dan reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* menunjukkan setiap pernyataan dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel, dan setiap dimensi dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari titik kritis yang bernilai 0,6.

Berdasarkan analisis kepuasan secara keseluruhan pada lampiran Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa skor “persepsi” sudah memenuhi “harapan minimum” dan sudah memenuhi “harapan ideal” pengguna. Dapat diartikan bahwa pandangan pengguna terhadap kualitas layanan *Ask a Librarian* Perpustakaan Universitas YARSI yang pengguna ketahui dan rasakan selama ini sudah memenuhi “tingkat minimum layanan yang dapat diterima oleh pengguna” dan juga sudah memenuhi “tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh pengguna”.

Jika dilihat dari skor (AG), menunjukkan skor yang bernilai positif dengan skor 1,57. Bila nilai (AG) positif dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan pengguna, jadi pengguna “cukup puas” terhadap layanan *Ask a Librarian*. Jika dilihat dari skor (SG), menunjukkan skor yang bernilai positif dengan skor 0,71. Bila nilai (SG) positif dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pengguna, jadi pengguna “sangat puas” terhadap layanan *Ask a Librarian*.

Berdasarkan analisis kepuasan per dimensi LibQUAL +TM pada lampiran Tabel 4, jika kita lihat pada ketiga dimensi, maka “persepsi” pengguna terhadap *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) memiliki skor tertinggi, dan dilanjutkan *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi). Dari data tersebut dapat diartikan bahwa pandangan yang paling baik selama ini yang dirasakan secara langsung oleh pengguna ada pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), dan dilanjutkan *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi).

Jika dilihat dari harapan minimum terlihat bahwa *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) memiliki skor tertinggi dan dilanjutkan *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan). Jika dilihat dari harapan ideal terlihat bahwa *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) memiliki skor tertinggi dan dilanjutkan *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) dan *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan).

Pada skor persepsi, harapan minimum, harapan ideal yang diberikan oleh pengguna terhadap dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) memiliki skor yang tinggi, dalam arti lain sarana Perpustakaan Universitas YARSI selalu ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya oleh Perpustakaan Universitas YARSI. Jika dilihat dari skor (AG) semua skor bernilai positif yang berarti layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan pengguna, jadi pengguna “cukup puas” terhadap layanan *Ask a Librarian*. Pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) memiliki skor (AG) tertinggi dengan skor 1,63 dan dilanjutkan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), dan *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi). Berarti kualitas pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) paling berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Jika dilihat dari skor (SG) semua skor bernilai positif yang berarti layanan yang diberikan telah melebihi harapan pengguna, jadi pengguna “sangat puas” terhadap layanan *Ask a Librarian*. Pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) memiliki skor (SG) tertinggi dengan skor 0,78 dan dilanjutkan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), dan *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi). Berarti kualitas pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) paling berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan analisis kepuasan per indikator dimensi *Affect of Service* pada lampiran Tabel 5, jika dilihat dari 4 indikator maka skor “persepsi” tertinggi ada pada indikator *Assurance* (jaminan/kepastian), dilanjutkan *Reliability* (keandalan), *Empathy* (peduli), dan *Responsiveness* (ketanggapan). Dari data tersebut dapat diartikan bahwa pandangan yang paling baik selama ini yang dirasakan secara langsung oleh pengguna ada pada indikator *Assurance* (jaminan/kepastian), dilanjutkan *Reliability* (keandalan), *Empathy* (peduli), dan *Responsiveness* (ketanggapan). Jika dilihat dari “harapan minimum” terlihat bahwa indikator *Assurance* (jaminan/kepastian) memiliki skor tertinggi dan dilanjutkan *Reliability* (keandalan), *Empathy* (peduli), *Responsiveness* (ketanggapan). Jika dilihat dari “harapan ideal” terlihat bahwa *Assurance* (jaminan/kepastian) memiliki skor tertinggi dan dilanjutkan *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Empathy* (peduli).

Jika dilihat dari skor (AG) semua skor bernilai positif. Skor tertinggi ada pada *Responsiveness* (ketanggapan), dilanjutkan *Empathy* (peduli), *Assurance* (jaminan/kepastian), *Reliability* (keandalan). Dilihat dari skor (SG) semua skor juga bernilai positif. Skor tertinggi ada pada *Assurance* (jaminan/kepastian), *Reliability* (keandalan), *Empathy* (peduli), *Responsiveness* (ketanggapan).

Berdasarkan analisis kepuasan per indikator dimensi *Information Control* pada lampiran Tabel 6, jika dilihat dari 6 indikator maka skor “persepsi” tertinggi ada pada indikator *Ease of Navigation* (kemudahan mengakses informasi), dilanjutkan *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi), *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi), *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi), *Scope* (cakupan informasi), dan *Equipment* (peralatan mengakses informasi). Dari data tersebut dapat diartikan bahwa pandangan yang paling baik selama ini yang dirasakan secara langsung oleh pengguna ada pada indikator *Ease of Navigation* (kemudahan mengakses informasi), dilanjutkan *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi), *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi), *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi), *Scope* (cakupan informasi), dan *Equipment* (peralatan mengakses informasi). Jika dilihat dari “harapan minimum” terlihat bahwa indikator *Ease of Navigation* (kemudahan akses informasi) memiliki skor tertinggi dan dilanjutkan *Convenience*

(kenyamanan mengakses informasi), *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi), *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi), *Scope* (cakupan informasi), dan *Equipment* (peralatan mengakses informasi). Jika dilihat dari “harapan ideal” terlihat bahwa *Convenience* (kenyamanan akses informasi) memiliki skor tertinggi dan dilanjutkan *Ease of Navigation* (kemudahan akses informasi), *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi), *Equipment* (peralatan mengakses informasi), *Scope* (cakupan informasi), *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi).

Jika dilihat dari skor (AG) semua skor bernilai positif. Skor tertinggi ada pada *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi) dan *Ease of Navigation* (kemudahan akses informasi), dilanjutkan *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi), *Scope* (cakupan informasi), *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi), *Equipment* (peralatan mengakses informasi). Dilihat dari skor (SG) semua skor bernilai positif. Skor tertinggi ada pada *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi) dilanjutkan *Ease of Navigation* (kemudahan akses informasi), *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi), *Equipment* (peralatan mengakses informasi), *Scope* (cakupan informasi), *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi).

Berdasarkan analisis kepuasan per indikator dimensi *Library as Place* pada lampiran Tabel 7, jika dilihat dari 4 indikator maka skor “persepsi” tertinggi ada pada indikator *Tangibles* (bukti fisik), dilanjutkan *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat), *Symbol Term* (berbagai makna), *Refuge* (tempat belajar yang nyaman). Dari data tersebut dapat diartikan bahwa pandangan yang paling baik selama ini yang dirasakan secara langsung oleh pengguna ada pada indikator *Tangibles* (bukti fisik), dilanjutkan *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat), *Symbol Term* (berbagai makna), *Refuge* (tempat belajar yang nyaman).

Jika dilihat dari “harapan minimum” terlihat bahwa indikator *Tangibles* (bukti fisik) memiliki skor tertinggi dan dilanjutkan *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat), *Symbol Term* (berbagai makna), *Refuge* (tempat belajar yang nyaman). Jika dilihat dari “harapan ideal” terlihat bahwa *Tangibles* (bukti fisik) memiliki skor tertinggi dan dilanjutkan *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat), *Refuge* (tempat belajar yang nyaman), *Symbol Term* (berbagai makna). Jika dilihat dari skor (AG) semua skor bernilai positif. Skor tertinggi ada pada *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat), dan dilanjutkan *Symbol Term* (berbagai makna), *Refuge* (tempat belajar yang nyaman), *Tangibles* (bukti fisik). Jika dilihat dari skor (SG) semua skor bernilai positif. Skor tertinggi ada pada *Symbol Term* (berbagai makna) dan dilanjutkan *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat), *Refuge* (tempat belajar yang nyaman), *Tangibles* (bukti fisik).

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat adanya perbedaan skor rerata antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi), dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan). Hasil analisis terhadap hipotesis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rerata antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pada setiap dimensi. Rinciannya seperti yang ditampilkan pada lampiran Tabel 8.

Dari lampiran Tabel 8, dapat kita lihat bahwa dari dimensi *Affect of Service*, *Information control*, dan *Library as Place* berbeda nyata, dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Rerata *Affect of Service* Persepsi (ASP) adalah 60.22 dan rerata *Affect of Service* Minimum (ASM) adalah 47.23. Jadi terbukti bahwa *Affect of Service* Persepsi berbeda dengan *Affect of Service* Minimum.

2. Rerata *Affect of Service* Persepsi (ASP) adalah 60.22 dan rerata *Affect of Service* Ideal (ASI) adalah 54.01. Jadi terbukti bahwa *Affect of Service* Persepsi berbeda dengan *Affect of Service* Ideal.
3. Rerata *Information Control* Persepsi (ICP) adalah 89.58 dan rerata *Information Control* Minimum (ICM) adalah 71.30. Jadi terbukti bahwa *Information Control* Persepsi berbeda dengan *Information Control* Minimum.
4. Rerata *Information Control* Persepsi (ICP) adalah 89.58 dan rerata *Information Control* Ideal (ICI) adalah 81.38. Jadi terbukti bahwa *Information Control* Persepsi berbeda dengan *Information Control* Ideal.
5. Rerata *Library as Place* Persepsi (LPP) adalah 60.24 dan rerata *Library as Place* Minimum (LPM) adalah 47.55. Jadi terbukti bahwa *Library as Place* Persepsi berbeda dengan *Library as Place* Minimum.
6. Rerata *Library as Place* Persepsi (LPP) adalah 60.24 dan rerata *Library as Place* Ideal (LPI) adalah 54.63. Jadi terbukti bahwa *Library as Place* Persepsi berbeda dengan *Library as Place* Ideal.

5. KESIMPULAN

Hasil dari uji hipotesis pada penelitian ini membuktikan adanya perbedaan skor antara skor persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pada dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Dilakukannya pengukuran kepuasan pengguna dengan menggunakan metode LibQUAL+™ dengan menggunakan rumus analisis kesenjangan (*Adequacy Gap & Superiority Gap*) mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), pada hasil (AG) pengguna “cukup puas” terhadap dimensi *Affect of Service* yang berarti sudah terpenuhinya kepuasan pengguna terutama dalam hal pustakawan membimbing pengguna saat pengguna merasa kesulitan. Skor terendah yang menjadi penilaian pengguna ada dalam hal pustakawan cepat tanggap dalam melayani keluhan, pustakawan ramah saat melayani, dan jam pelayanan sesuai dengan ketentuan. Pada hasil (SG) pengguna “sangat puas” terhadap dimensi *Affect of Service* yang berarti sudah terpenuhinya kepuasan pengguna terutama dalam hal pustakawan membimbing pengguna saat pengguna merasa kesulitan. Skor terendah yang menjadi penilaian pengguna ada dalam hal pustakawan cepat tanggap dalam menangani keluhan.
2. Pada dimensi *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) pada hasil (AG) pengguna “cukup puas” terhadap dimensi *Information Control* yang berarti sudah terpenuhinya kepuasan pengguna terutama dalam hal petunjuk penggunaan fasilitas layanan *Ask a Librarian* sudah jelas. Skor terendah yang menjadi penilaian pengguna ada dalam hal layanan *Ask a Librarian* sudah mutakhir dan sesuai kebutuhan pengguna. Pada hasil (SG) pengguna “sangat puas” terhadap dimensi *Information Control* yang berarti sudah terpenuhinya kepuasan pengguna terutama dalam hal fitur *Ask a Librarian* mudah ditemukan. Skor terendah yang menjadi penilaian pengguna ada dalam hal layanan *Ask a Librarian* sudah mutakhir dan sesuai kebutuhan pengguna.
3. Pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) pada hasil (AG) pengguna “cukup puas” terhadap dimensi *Library as Place* yang berarti sudah terpenuhinya kepuasan pengguna terutama dalam hal fitur *Ask a Librarian* terbuka bagi sivitas akademika dan

pengguna merasa nyaman menggunakan fitur *Ask a Librarian* untuk penelusuran informasi. Skor terendah yang menjadi penilaian pengguna ada dalam hal terdapat *e-journal, online databases* sebagai sumber referensi dalam layanan *Ask a Librarian*. Pada hasil (SG) pengguna “sangat puas” terhadap dimensi *Library as Place* yang berarti sudah terpenuhinya kepuasan pengguna terutama dalam hal fitur *Ask a Librarian* terbuka bagi sivitas akademika. Skor terendah yang menjadi penilaian pengguna ada dalam hal terdapat *e-journal, online databases* sebagai sumber referensi dalam layanan *Ask a Librarian*.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam segi metodologi yaitu keterbatasan sampel yang didapat. Data sampel yang didapat dalam penelitian tidak memenuhi perhitungan sampel yang seharusnya, sehingga mengakibatkan hasil yang didapat dalam penelitian ini tidak bisa dijadikan generalisasi terhadap kepuasan seluruh mahasiswa Universitas YARSI terhadap layanan *Ask a Librarian*, melainkan kepada sampel itu sendiri.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, peneliti memberikan saran yang dapat menjadi masukan kepada Perpustakaan Universitas YARSI untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan perpustakaan terutama dalam hal layanan *Ask a Librarian*. Saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

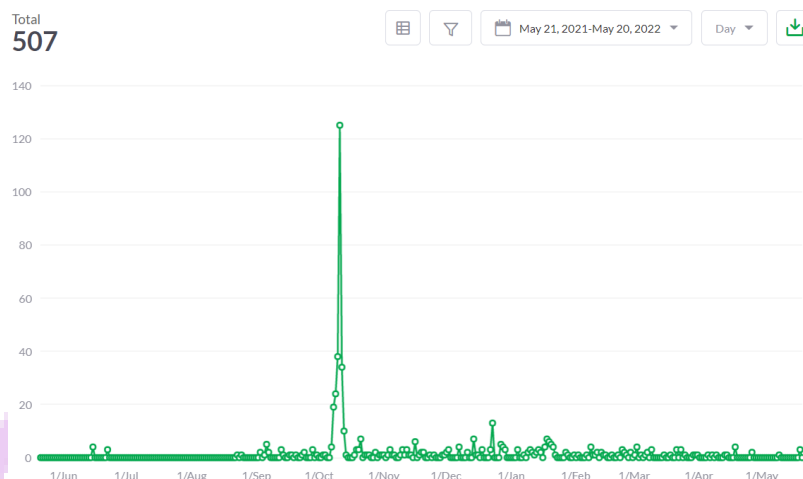
1. Perpustakaan Universitas YARSI dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari kinerja petugas, kualitas informasi dan akses informasi, dan sarana perpustakaan yang dimana pengguna “cukup puas” dan “sangat puas” terhadap pelayanan tersebut.
2. Perpustakaan Universitas YARSI dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari hasil penilaian pengguna yang memiliki skor rendah seperti, cepat tanggap dalam menangani keluhan, layanan *Ask a Librarian* belum mutakhir dan sesuai kebutuhan pengguna, belum adanya *e-journal, online databases* sebagai sumber referensi dalam layanan *Ask a Librarian*.
3. Dalam penelitian ini hanya meneliti satu golongan pengguna saja yaitu mahasiswa Universitas YARSI. Oleh sebab itu, kebutuhan setiap pengguna berbeda-beda maka dapat berbeda juga respon kepuasan yang dihasilkan/didapat. Golongan pengguna dalam hal ini yaitu dosen, tenaga kependidikan, atau masyarakat umum. Untuk itu, penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap pengguna yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

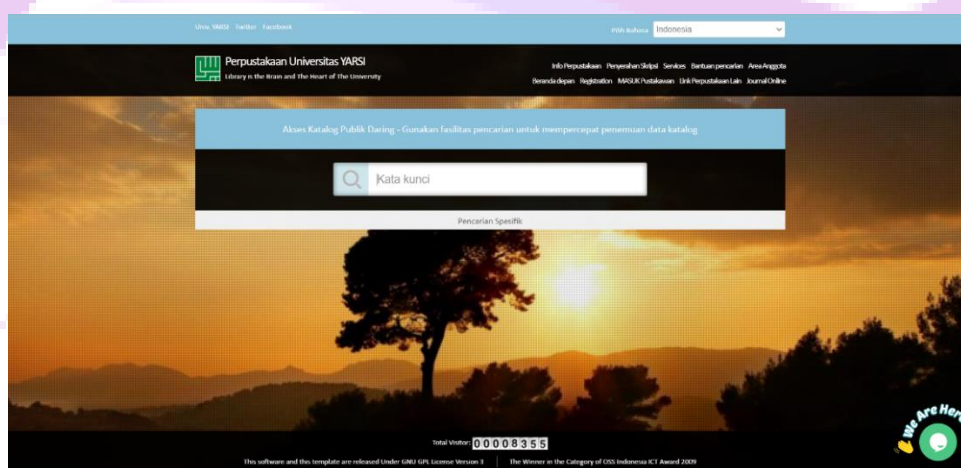
- Adela, V. E. (2019). Evaluasi Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Universitas Medan Area. *Repository Institusi Universitas Sumatera Utara*, 1–69.
- Ask a Librarian – Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara*. (2022). <https://pujasintara.perpusnas.go.id/tanya-pustakawan/>
- Devi, K. S., & Irawati, I. (2020). Tren Layanan Referensi Virtual Studi Kualitatif Pada 12 Website Perpustakaan di Pulau Jawa. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(2), 143. <https://doi.org/10.29240/tik.v4i2.1778>
- Fatmawati, E. (2011). Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+TM untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Kepustakawanan “Libraria,”* 1(1): 45–80 <https://adoc.pub/download/kajian-teoritis-mengenai-metode-libqual-tm-untuk-mengevaluas.html>
- Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, M. F. M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah*

- Magister Manajemen*, 3(2): 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Hajiri, M. I. (2021). Revitalisasi Peran dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi (Pendekatan Pengembangan Perpustakaan di Masa Islam Klasik). *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 39. <https://doi.org/10.18592/pk.v9i1.5164>
- Hartanto, E. (2010). *Cara menentukan ukuran sampel/responden dalam penelitian kuantitatif*. Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.
- Irianti, P. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 47. <https://doi.org/10.22146/bip.16757>
- Lokapitasari Belluano, P. L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. ., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- PDDIKTI. (2021). *Data mahasiswa*. https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/REQ2RkMyM0YtN0I4OC00QzE5LTk4NDAtRjcyNjkzMTgwNDZE
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL*. Graha Ilmu.
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 8(1). <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art5>
- Sarwono, S., Isbandini, I., & Rahayu, D. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL +TM. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 299. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.4153>
- Silvia, T., Ismail, Z., & Akbar, M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Menggunakan Structural Equation Modelling (Sem). *Jurnal Bina Komputer*, 1(1), 12–19. <https://doi.org/10.33557/binakomputer.v1i1.149>
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wicaksono, A. (2018). Layanan Referensi Virtual : Studi Kualitatif atas Enam Website Perpustakaan Umum Provinsi di Pulau Jawa. *Media Pustakawan*, 25(3), 57–67.
- Yanti, I. P. (2019). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Administrasi Keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Libqual+Tm*. 1, 42–67.
- Zahra, R. R., & Rina, N. (2018). Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit Di Kota Bandung. *Jurnal Lontar Vol. 6 No 1 Januari-Juni*, 38(5), 613–616. <https://doi.org/10.7868/s0869565218050249>

DAFTAR GAMBAR



Gambar 1. Riwayat Tanya Jawab Fitur Ask a Librarian



Gambar 2. Laman Perpustakaan Universitas Yarsi
(sumber: <https://perpustakaan.yarsi.ac.id/>)

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penarikan Sampel Tabel Yount

Besar Populasi	Besar Sampel
0-100	100%
101-1000	10%
1.001-5.000	5%
5.001-10.000	3%
>10.000	1%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 2. Penarikan Sampel Tabel Yount

Fakultas	Jumlah Sampel	Persentase
Ekonomi	33	31,73%
Kedokteran	6	5,77%
Kedokteran Gigi	7	6,73%
Teknologi Informasi	51	49,04%
Hukum	7	6,73%
Total	104	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 3. Rata-rata Skor Persepsi, HM, HI, AG, dan SG

P	HM	HI	AG	SG
7,50	5,93	6,79	1,57	0,71

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 4. Skor Kepuasan Per Dimensi *LibQUAL+™*

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Affect of Service</i>	7,53	5,90	6,75	1,63	0,78
<i>Information Control</i>	7,46	5,94	6,78	1,52	0,68
<i>Library as Place</i>	7,53	5,94	6,83	1,59	0,7

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 5. Skor kepuasan Affect of Service Per Indikator

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Empathy</i>	7,39	5,74	6,64	1,65	0,75
<i>Responsiveness</i>	7,37	5,70	6,66	1,67	0,71
<i>Assurance</i>	7,67	6,02	6,85	1,65	0,82
<i>Reliability</i>	7,54	6,01	6,75	1,53	0,79

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 6. Skor kepuasan Information Control Per Indikator

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Scope</i>	7,38	5,89	6,80	1,49	0,58
<i>Convenience</i>	7,58	5,98	6,77	1,6	0,81

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Ease of Navigation</i>	7,60	6,00	6,82	1,6	0,78
<i>Timeliness</i>	7,41	5,97	6,84	1,44	0,57
<i>Equipment</i>	7,31	5,88	6,71	1,43	0,6
<i>Self Reliance</i>	7,50	5,93	6,75	1,57	0,75

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 7. Skor kepuasan Library as Place Per Indikator

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Tangibles</i>	7,53	6,03	6,88	1,5	0,65
<i>Utilitarian Space</i>	7,57	5,95	6,87	1,92	0,7
<i>Symbol Term</i>	7,51	5,90	6,75	1,61	0,76
<i>Refuge</i>	7,51	5,90	6,82	1.61	0,69

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Dimensi	Skor		T	A	Keterangan
ASP-ASM	60.22	47.23	12.99	0.000	Beda nyata
ASP-ASI	60.22	54.01	6.21	0.000	Beda nyata
ICP-ICM	89.58	71.30	18.28	0.000	Beda nyata
ICP-ICI	89.58	81.38	8.2	0.000	Beda nyata
LPP-LPM	60.24	47.55	12.69	0.000	Beda nyata
LPP-LPI	60.24	54.63	5.61	0.000	Beda nyata

Sumber: Data primer yang diolah, 2022