UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Servicescape: Kasus Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Fauzia Nurizqi, Prof. Ir. Achmad Djunaedi, MURP., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Perkembangan perpustakaan akademik sebagai lingkungan belajar menuntut pengelolaan *servicescape* yang tidak hanya memperhatikan aspek estetika dan fasilitas fisik, tetapi dengan memperhatikan kesesuaian dengan kebutuhan aktivitas akademik pengguna. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta telah mengembangkan konsep *open space* dalam meningkatkan kualitas layanan ditempat yang baru. Namun, dari hasil observasi menunjukkan masih terdapat beberapa kondisi yang mempengaruhi pengalaman pengguna, seperti kebisingan antar lantai, penempatan furniture yang belum sepenuhnya sesuai dengan fungsi ruang, serta keterbatasan fasilitas pendukung belajar. Kondisi tersebut menunjukkan jika keberadaan elemen-elemen *servicescape* belum tentu menghasilkan respons yang sama pada setiap pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana elemen-elemen s*ervicescape* membentuk respons pengguna melalui interaksi antara lingkungan fisik dan pengalaman pengguna di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui teknik *purposive sampling*. Informan terdiri dari tujuh mahasiswa tingkat akhir dari empat program studi yang dipilih berdasarkan kriteria intensitas kunjungan yang tinggi dan pengalaman menggunakan perpustakaan. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara semi terstruktur, kemudian dianalisis secara tematik hingga mencapai kejenuhan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen-elemen *servicescape* mempengaruhi respons kognitif, emosional, dan fisiologis pengguna secara berbeda sesuai dengan pengalaman, kebutuhan dan aktivitas akademik. Stimulus yang relatif sama dapat menghasilkan respons *approach* maupun *avoidance*, yang tercermin dalam pemilihan, penggunaan, perpindahan ruang, dan penyesuaian perilaku. Berdasarkan pola tersebut, ditemukan tiga kecenderungan pengguna yang bersifat situasional, bukan sebagai klasifikasi kepribadian yang tetap. Penelitian ini menyimpulkan bahwa hubungan *servicescape* dangan perilaku pengguna bersifat kontekstual dan bergantung pada aktivitas akademik. Efektifitas *servicescape* tidak hanya ditentukan oleh kualitas elemen fisik, tetapi oleh kesesuaiannya dengan kebutuhan dan tujuan aktivitas pengguna. Temuan ini memperluas penerapan konsep *servicescape* dalam konteks perpustakaan akademik dengan menunjukkan bahwa interaksi antara lingkungan dan pengguna bersifat dinamis dan transaksional.

Kata Kunci: *Servicescape*, Perpustakaan Akademik, Psikologi Lingkungan, *Stimulus-Organis-Response* (S-O-R)

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Servicescape: Kasus Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Fauzia Nurizqi, Prof. Ir. Achmad Djunaedi, MURP., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The development of academic libraries as learning environments requires the management of servicescapes that not only emphasizes aesthetic qualities and physical facilities but also ensures their alignment with users' academic activities. The Library of Poltekkes Kemenkes Yogyakarta has adopted an open space concept in its new building to enhance service quality. However, preliminary observations revealed several environmenal issues affecting users' experiences, including noise transmission between floors, furniture arrangements that do not fully support the intended functions of study spaces, and limitations in learning support facilities. These conditions indicate that the presence of servicescape elements does not necessarily generate the same responses among all users.

This study aims to analyze how servicescape elements shape users' responses through the interaction between the physical environment and users' experiences at the library of Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. A descriptive qualitative approach was employed using purposive sampling. The participant consisted of seven final year students from four academic programs who were selected based on their high frequency of library use and extensive experience in utilizing library sevices. Data were collected through direct observation and semi structured interviews and were analyzed thematically until data saturation was achieved.

The research findings show that the elements of *servicescape* generate different cognitive, emotional, and physiological responses among users depending on their experiences, needs, and academic activities. Relatively similar stimuli can produce either *approach* or *avoidance* responses, reflected in users' choices, use of, and movement between spaces, as well as behavioral adjustments. Based on these patterns, three situational user tendencies were identified, rather than fixed personality classifications. The study concludes that the relationship between *servicescape* and user behavior is contextual and dependent on academic activities. The effectiveness of *servicescape* is determined not only by the quality of its physical elements but also by their suitability for users' needs and activity goals. These findings extend the application of the *servicescape* concept to the academic library context by demonstrating that the interaction between the environment and users is dynamic and transactional.

Keywords: servicescape, Academic library, Environmental psychology, Stimulus-Organism-Response (S-O-R).