



## ABSTRAK

### TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA ATAS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA

**Diana Maulida Zakiah**

16/405037/PMU/08924

Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Kualitas layanan Perpustakaan merupakan sesuatu hal yang penting untuk selalu diperbaiki dan ditingkatkan, selain merupakan ujung tombak perpustakaan, layanan juga berkaitan dengan puas atau tidaknya pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadi hal yang paling utama untuk diperhatikan oleh pihak perpustakaan, karena suatu perpustakaan memang berorientasi pada kepentingan serta kebutuhan pemustaka. Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada terdapat kesenjangan antara layanan yang diterima dengan harapan pemustaka, hal ini mengakibatkan munculnya keluhan-keluhan dari pemustaka. Oleh karena itu, perlu diketahui apa yang menjadikan kurang puasnya pemustaka terhadap layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pemustaka atas kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, dengan menggunakan tiga dimensi yang ada pada metode LibQual<sup>+TM</sup>. Penelitian ini merupakan penelitian bersifat deduktif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan yakni metode survei, adapun jumlah responden sebesar 100 responden. Uji hipotesis menggunakan *mean difference t-test* dengan *software* SPSS versi 22, serta menggunakan SmartPLS3 untuk analisis peran dari tiga dimensi yang ada pada metode LibQual<sup>+TM</sup>.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat perbedaan antara layanan yang diterima, harapan minimum serta harapan ideal pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa kurang puas terhadap layanan yang diterima. dari ketiga dimensi metode LibQual<sup>+TM</sup>, yang paling penting menurut pemustaka adalah dimensi *Information Control*, namun berdasarkan penilaian pengguna, dimensi tersebut masih berada di bawah dimensi *Service Affect*.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka, Metode LibQual<sup>+TM</sup>



## ABSTRACT

### USER SATISFACTION LEVEL IN SERVICE QUALITY AT THE LIBRARY UNIVERSITAS GADJAH MADA

**Diana Maulida Zakiah**

16/405037/PMU/08924

Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

The quality of library services is an important thing to always be improved and improved, besides being the spearhead of the library, the service is also related to whether or not the user is satisfied. Reader satisfaction is the most important thing to be considered by the library, because a library is oriented towards the interests and needs of users. In the Library Universitas Gadjah Mada there is a gap between the services received and expectations of users, this results in complaints from users. Therefore, it is necessary to know what makes users less satisfied with the services in the Library Universitas Gadjah Mada.

The purpose of this study was to find out how the level of satisfaction of users on the quality of service in the Library Universitas Gadjah Mada, using the three dimensions that exist in the LibQual<sup>+</sup>™ method. This research is a deductive research with a quantitative approach. The method used is the survey method, while the number of respondents is 100 respondents. Hypothesis testing using the mean difference t-test with SPSS version 22 software, and using SmartPLS3 for the role analysis of the three dimensions that exist in the LibQual<sup>+</sup>™ method.

The results of this study are there are differences between the services received, minimum expectations and ideal expectations of users of the services of the Library Universitas Gadjah Mada. This shows that users feel less satisfied with the services received. of the three dimensions of the LibQual<sup>+</sup>™ method, the most important according to the user is the information control dimension, but based on the user's assessment, the dimension is still under the dimension of service affect.

**Keywords: Library Service Quality, User Satisfaction, LibQual<sup>+</sup>™ Method**