

ABSTRAK

Keberhasilan layanan perpustakaan dapat dilihat dari tingginya tingkat kepuasan pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka dapat diketahui dengan melakukan pengukuran kepuasan pemustaka. Pengukuran kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat menggunakan metode LibQUAL+™. Metode LibQUAL+™ digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan UNY dikaji dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi), *Library as Place* (Sarana Prasarana), dan kegiatan Pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk bidang perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan. Kepuasan pemustaka diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal yang dalam hal ini adalah *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran atau kombinasi yaitu menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif dengan strategi penelitian eksplanatori sekuensial. Populasi penelitian adalah pemustaka yang berkunjung ke UPT Perpustakaan UNY. Sampel ditentukan berdasarkan tabel Isaac dan Michael sejumlah 270 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Simple Random Sampling*. Informan untuk data kualitatif ditetapkan sebanyak 10 orang. Analisis data menggunakan alat bantu *SPSS for Windows* versi 16.

Setelah dikaji menggunakan metode LibQUAL+™, kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UNY dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*); tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UNY dari dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*); tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UNY dari dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*); dan tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UNY dari kegiatan Pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk bidang perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan adalah “cukup puas” dan “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*).

Kata kunci: Kepuasan Pemustaka, LibQUAL+™, Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal, *Adequacy Gap*, *Superiority Gap*

ABSTRACT

The successfully of library services can be seen from the high level of user satisfaction. User satisfaction levels can be determined by measuring the user satisfaction. Measurement of user satisfaction to library services can use LibQUAL^{+TM} method. LibQUAL^{+TM} method is used in this research.

This research aims to determine the level of user satisfaction in library of UNY assessed on the dimensions Affect of Service, Information Control, Library as Place, and activities Training of Information and Communication Technology (ICT) for the field of libraries in order to facilitate user in using the library. User satisfaction is measured using a gap analysis between perceptions, the minimum expectations, and ideal expectations in this case is Adequacy Gap (AG) and Superiority Gap (SG).

This research uses a mixed method research or a combination of research methods that combine quantitative and qualitative research methods with sequential explanatory research strategy. The research population is visitor who visit in Library of UNY. The sample based on the table of Isaac and Michael some 270 students. Sampling was done by simple random sampling technique. Informants for the qualitative data set as many as 10 students. Data analysis using SPSS for Windows version 16.

Having examined using LibQUAL^{+TM} methods, the conclusions of this research indicate that user satisfaction level in the Library of UNY by Affect of Service dimensions is "quite satisfied" and "zone of tolerance"; user satisfaction level in the Library of UNY by Information Control dimensions was "quite satisfied" and "zone of tolerance"; user satisfaction level in the Library of UNY by Library as Place dimensions is "quite satisfied" and "zone of tolerance"; and user satisfaction level in Library of UNY by Information and Communication Technology training for using library in order to user facilitate in utilizing the library is "quite satisfied" and "zone of tolerance".

Keywords: Library User Satisfaction, LibQUAL^{+TM}, Perception, Minimum Expectation, Expectation Ideal, Adequacy Gap, Superiority Gap