

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan Perpustakaan Fakultas Geografi UGM berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Hasil analisis digunakan untuk mencari alasan logis terjadinya *gap*, selanjutnya studi ini mencari solusi yang digunakan untuk mengurangi *gap* tersebut.

Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Fakultas Geografi UGM, sedangkan sampel diambil dengan menggunakan metode *stratified sampling*.

Metode yang digunakan adalah metode LibQUAL⁺™ yaitu suatu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Skor variabel kualitas layanan tersebut dapat diketahui dengan cara membandingkan dari rerata (*average*). Rerata tersebut meliputi rerata persepsi, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal. Selanjutnya, untuk mengetahui signifikan atau tidak signifikannya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima digunakan Uji *Paired Sample t-test*. Uji beda dengan *paired sample t-test* dilakukan untuk membandingkan perbedaan *mean* antara harapan minimum, harapan (*ideal*), dan persepsi (*perception*) pemustaka terhadap layanan perpustakaan Fakultas Geografi UGM. Perbandingan dilakukan terhadap kelompok sampel yang dibedakan menjadi 4 berdasarkan strata pendidikan (D3, S1, S2, S3).

Sub sampel D3 dan S1 menunjukkan semua dimensi berbeda nyata yang artinya keenam hipotesis yang diajukan terdukung, sedangkan untuk sub sampel S2 dan S3, pada dimensi LPP-LPI tidak signifikan yang artinya hipotesis ke empat tidak terdukung.

Analisis Kepuasan Pemustaka menunjukkan bahwa pada ketiga dimensi, pemustaka sudah merasakan kepuasan, ditunjukkan dengan nilai AG positif, namun layanan perpustakaan masih berada di bawah Harapan Ideal ditunjukkan dengan nilai SG negatif. Meskipun demikian, nilai P masih berada dalam *zone of tolerance*, yang berarti bahwa layanan perpustakaan masih dapat ditolelir oleh pemustaka.

Kata kunci: evaluasi, kualitas layanan, perpustakaan

ABSTRACT

This study aimed to analyze service quality of the library of Faculty of Geography UGM, focusing on library users' expectations and perceptions. Analysis results would be used to identify gaps and eventually be the basis for the solution to minimize and eliminate the gaps.

The library users of the Faculty of Geography UGM were selected as this study population, meanwhile stratified sampling method was used to collect samples.

This study employed LibQUAL⁺™ method, that is, a method to measure library service quality based on perceptions and expectations of library users. Average score of each variable is compared to the others to get the service quality variable score. The three averages are perception average, minimum expectation average, and ideal expectation average. Paired Sample t-test was then employed to identify the significance and insignificance of gap between expected service and received service. Paired sample t-test was used to compare the means between minimum expectation, expectation (ideal), and perception of library users towards library service at the Faculty of Geography UGM. Comparison was performed to sample groups which were categorized based on 4 different levels of educational backgrounds (D3, S1, S2, S3).

Analysis of D3 and S1 sub samples indicates obvious gaps between all dimensions, meaning all six hypotheses are supported. On the other hand, the analysis of S2 and S3 sub samples indicates that LPP-LPI dimension is not significant, meaning that the fourth hypothesis is not supported.

The Library User Satisfaction Analysis suggested that on the three dimensions, library users are satisfied with the services, as AG score is positive, whereas library services are rated below Ideal Expectation, shown by negative SG score. P score, however, is still within the zone of tolerance, which means that library users can still tolerate the library services they receive.

Key words: evaluation, service quality, library