

## INTISARI

**Nuraini Perdani SP**

**15/392433/PMU/08772**

**Manajemen Informasi and Perpustakaan  
Sekolah Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada**

Perpustakaan Kota Yogyakarta sebagai sebuah perpustakaan umum memiliki tugas untuk memberikan layanan secara prima pada para pemustaka. Layanan perpustakaan yang prima dilakukan demi terciptanya kepuasan pemustaka pada berbagai layanan yang telah disediakan. Kualitas layanan perpustakaan yang baik, akan menciptakan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Tesis ini membahas analisis kepuasan pemustaka pada layanan di perpustakaan Kota Yogyakarta menggunakan metode LibQual<sup>+™</sup> yang berdasarkan pada persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. LibQual<sup>+™</sup> terdapat 3 aspek kualitas layanan untuk dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas layanan perpustakaan yaitu dimensi *aspect of service*, *information control*, dan *library as place*.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui kepuasan pemustaka dilihat dari kualitas layanan perpustakaan Kota Yogyakarta berdasarkan penilaian pemustaka, 2) untuk mengetahui peran tiga aspek (*aspect of service*, *information control*, dan *library as place*) pada kualitas layanan perpustakaan saat ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode survei. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung pada responden sebanyak 100 orang pemustaka dengan teknik pengambilan sampel secara acak. Analisis data penelitian ini menggunakan metode *mean difference* dengan *software* PSPP dan faktor analisis dengan *software* SmartPLS 3.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa : 1) Kualitas layanan perpustakaan Kota Yogyakarta dinilai sudah memenuhi harapan minimum dalam memberikan jasa layanan pada pemustaka (*zone of tolerance*), ditunjukkan dengan skor *adequacy gap* (AG) sebesar 0,1 dan *superiority gap* (SG) sebesar -0,7. Dimensi *aspect of service* menempati posisi pertama, diikuti *library as place*, dan *information control*, 2) Aspek yang paling berperan dalam kualitas layanan perpustakaan Kota Yogyakarta saat ini adalah dimensi *information control* dengan nilai sebesar 0,938. Posisi kedua ditempati oleh dimensi *library as place* dengan nilai sebesar 0,876, dan dimensi *aspect of service* menempati posisi terakhir dengan nilai sebesar 0,741.

Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki kualitas layanan yang sudah memenuhi harapan minimum pemustaka, namun belum mencapai harapan ideal yang diinginkan. Dimensi *information control* sebagai aspek yang berperan penting dalam kualitas layanan perpustakaan perlu terus ditingkatkan agar tercipta kualitas informasi yang baik dan sesuai kebutuhan pemustaka. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *aspect of service* menjadi yang paling baik dalam

hal layanan perpustakaan. Beberapa penelitian di luar negeri menunjukkan hal yang berbeda, dimana dimensi *information control* menjadi primadona bagi para pemustaka. Penelitian tentang kepuasan pemustaka berdasarkan kualitas layanan perpustakaan perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan metode atau alat ukur yang berbeda seperti webQual.

**Kata kunci: kepuasan pemustaka, layanan, perpustakaan Kota Yogyakarta, metode LibQual<sup>+™</sup>**

## **THE ANALYSIS OF USERS' SATISFACTION ON YOGYAKARTA CITY LIBRARY SERVICE USING LIBQUAL<sup>+™</sup> METHOD**

**Nuraini Perdani SP**

**15/392433/PMU/08772**

**Information and Library Management**

**Graduate School of Universitas Gadjah Mada**

Yogyakarta city library as a public library provides the most excellent service for its users. The service is given for the sake of the users' satisfaction on various service provided in the library. Good customer service will lead to the users' satisfaction on the given service. This thesis discusses the analysis on users' satisfaction on the service of Yogyakarta city library by using LibQual<sup>+™</sup> method based on users' perception as well as expectations on the service of the library. The researcher used LibQual<sup>+™</sup> method consisting of three service quality aspects, i.e. aspect of service, information control, and library as place.

This study aims to: 1) investigate users' satisfaction viewed from the service quality of Yogyakarta city library, 2) explore the roles of the three aspects (aspect of service, information control, and library as place) to the quality of library service at this moment. This research was conducted using quantitative approach with survey method. The data were collected through direct questionnaire distribution to 100 respondents selected using random sampling technique. The data were analyzed using mean difference method using SPSS software and analysis factor using SmartPLS 3 software.

The results of this study showed that: 1) The service quality of Yogyakarta city library was perceived to fulfill users' minimum expectation on service provision (zone of tolerance), indicated by the adequacy gap (AG) score of 0.1 and superiority gap (SG) score of -0.7. The aspect of service dimension was at the first position followed by library as place and information control, 2) The dimension of information control was the aspect that had the most significant role to the service quality of Yogyakarta city library with the score of 0.938. The second position was the dimension of library as place with the score of 0.876, and the dimension of aspect of service was at the last position with the score of 0.741.

Eventhough Yogyakarta city library has offered good service quality fulfilling the users' minimum expectation, it has not met the users' ideal expectation. As a strategic aspect to the quality of library service, dimension of information control needs to be improved to create good information quality and meet the readers' needs. This study showed that, in terms of library service, the dimension of service is the most excellent aspect. On the contrary, some overseas research

showed different facts, i.e. the dimension of information control is the most excellent one among the users. Other related research focusing on users' satisfaction based on library service quality need continuous investigation using different methods or tools like Webqual.

**Keywords: users' satisfaction , service, Yogyakarta city library, LibQual<sup>+</sup>™ method.**