



Universitas
Sumatera Utara



The Era of
Ultimate
Excellence

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN

**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS**



2026

Daftar Isi

Daftar Isi	i
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan Survei	3
3. Metode Penelitian	4
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	4
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	4
3.3. Populasi dan Sampel	4
3.4. Variabel Penelitian	5
3.5. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	5
3.6. Kisi-Kisi Kuesioner	6
4. Analisis Data	6
4.1. Perangkat Lunak Statistik	6
4.2. Tahapan Analisis Data	7
4.3. Penyajian Hasil	7
5. Hasil Survei	9
5.1 Profil Responden	9
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	13
5.3 Statistik Deskriptif Skor Kepuasan per Dimensi	14
5.4 Distribusi Jawaban per Item Pernyataan	14
5.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Responden Secara Keseluruhan	19
5.6 Analisis Dimensionalitas SERVQUAL (KMO-Bartlett, EFA, dan Korelasi Antar-Dimensi).....	20
5.7 Analisis Kepuasan Berdasarkan Profil Responden	23
6. Pembahasan	24
6.1 Responsiveness sebagai Kekuatan Utama	26
6.2 Reability sebagai Dimensi dengan Ruang perbaikan Terbesar	26
6.3 Efek Halo dan Implikasinya terhadap Interpretasi Dimensi	27
6.4 Implikasi bagi Manajemen Perpustakaan USU	27
7. Kesimpulan dan Saran	27
7.1 Kesimpulan	28
7.2 Saran	29

Lampiran

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA TAHUN 2026

1. Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang sangat sentral dalam menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, serta Pengabdian kepada Masyarakat. Lebih dari sekadar tempat penyimpanan buku, perpustakaan modern telah bertransformasi menjadi pusat sumber belajar, penelitian, dan inovasi yang menyediakan akses terhadap beragam koleksi fisik maupun digital, layanan informasi, dan fasilitas pendukung lainnya. Kualitas layanan dan sumber daya yang disediakan oleh perpustakaan secara langsung memengaruhi keberhasilan studi mahasiswa, kedalaman penelitian dosen, dan reputasi akademik institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, perpustakaan harus senantiasa melakukan evaluasi dan penyesuaian untuk memastikan bahwa layanannya relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) memegang peranan vital sebagai pusat sumber daya informasi dan jantung intelektual institusi, yang secara fundamental menunjang keberhasilan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian Ilmiah, serta Pengabdian kepada Masyarakat. Sebagai salah satu perguruan tinggi negeri terbesar dan terkemuka di Sumatera, USU melayani populasi akademik yang besar dan multidisiplin, yang terdiri dari ribuan mahasiswa, dosen, dan peneliti. Kualitas layanan dan ketersediaan sumber daya di perpustakaan secara langsung berkorelasi dengan kualitas luaran akademik universitas, mulai dari kelancaran proses belajar-mengajar hingga kedalaman dan cakupan penelitian yang dihasilkan. Dalam konteks yang kompetitif ini, perpustakaan modern tidak lagi hanya dinilai dari kuantitas koleksi fisiknya, tetapi lebih kepada aksesibilitas, efisiensi layanan digital, dan kenyamanan fasilitas fisik yang disediakan. Perpustakaan USU dituntut untuk terus beradaptasi dengan disrupti teknologi dan tuntutan Era

Revolusi Industri 4.0, yang mengharuskan transisi dari penyedia buku menjadi penyedia akses informasi global yang mutakhir, responsif, dan berbasis teknologi.

Tuntutan adaptasi teknologi ini memunculkan tantangan signifikan. Pengguna kontemporer mengharapkan layanan *smart library*, termasuk akses 24/7 ke *e-resources*, sistem temu kembali informasi yang canggih, serta dukungan literasi informasi digital dari staf yang kompeten. Kesigapan Perpustakaan USU dalam mengintegrasikan sistem otomasi, menyediakan langganan basis data internasional, dan mengelola repositori institusional menjadi penentu utama relevansi perpustakaan di mata pengguna. Investasi besar yang telah dilakukan oleh universitas, baik dalam pengembangan koleksi digital maupun peningkatan infrastruktur fisik, harus dipastikan memberikan dampak positif dan memenuhi sasaran yang ditetapkan. Untuk memvalidasi efektivitas investasi dan upaya pengembangan layanan ini, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang objektif dan berkelanjutan.

Dalam manajemen layanan, Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) merupakan indikator kinerja utama (Key Performance Indicator/KPI) yang paling jujur dan esensial. Kepuasan ini timbul dari perbandingan antara harapan atau ekspektasi pengguna terhadap layanan (koleksi, staf, dan fasilitas) dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual yang dirasakan. Adanya kesenjangan (gap) antara harapan dan kinerja menandakan adanya defisit kualitas yang harus segera diatasi. Mengabaikan pengukuran kepuasan berisiko menyebabkan pemborosan sumber daya dan menurunnya minat pengguna untuk memanfaatkan perpustakaan, yang pada akhirnya akan menghambat pencapaian visi dan misi universitas. Oleh karena itu, diperlukan data empiris yang valid mengenai bagaimana pengguna sesungguhnya menilai layanan yang mereka terima.

Berdasarkan urgensi di atas, pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Sumatera Utara menjadi sangat relevan. Penelitian ini akan bertindak sebagai alat diagnostik yang fundamental, tidak hanya untuk mengukur tingkat kepuasan secara agregat, tetapi juga untuk mengidentifikasi secara spesifik dimensi-dimensi layanan mana yang dianggap unggul dan dimensi mana yang masih tertinggal (misalnya, koleksi, responsiveness staf, atau fasilitas

fisik). Hasil survei ini akan menyajikan peta jalan yang jelas bagi manajemen Perpustakaan USU untuk merumuskan kebijakan yang berbasis bukti (evidence-based policy), memprioritaskan alokasi sumber daya secara efektif, dan melakukan perbaikan layanan secara terarah dan berkelanjutan guna memastikan perpustakaan dapat secara optimal mendukung keunggulan akademik USU.

2. Tujuan Survei

Survei mengenai "Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Sumatera Utara" ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan: Untuk mengetahui dan menganalisis secara kuantitatif tingkat kepuasan pengguna (yang meliputi mahasiswa, dosen, dan staf akademik) secara keseluruhan terhadap kualitas layanan, koleksi, dan fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.
2. Mengidentifikasi Kesenjangan Kualitas: Untuk mengidentifikasi dan membandingkan persepsi pengguna terhadap kinerja aktual perpustakaan dengan harapan atau ekspektasi mereka, guna menentukan adanya kesenjangan (gap) kualitas layanan pada dimensi-dimensi spesifik (misalnya: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy).
3. Menentukan Prioritas Perbaikan: Untuk mengidentifikasi secara spesifik dimensi atau aspek layanan mana yang mendapatkan nilai kepuasan tertinggi (kekuatan) dan terendah (kelemahan), sehingga manajemen perpustakaan dapat memprioritaskan area yang paling krusial untuk segera dilakukan perbaikan.
4. Menyediakan Rekomendasi Strategis: Untuk menyajikan data empiris yang valid sebagai dasar bagi pihak manajemen Perpustakaan USU dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang terarah untuk peningkatan kualitas layanan, alokasi anggaran, dan pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan, agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian ini dirancang untuk menghasilkan data yang akurat, valid, dan reliabel mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Komponen	Deskripsi
Jenis Penelitian	Deskriptif Kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara statistik data mengenai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan skala pengukuran yang terstruktur.
Pendekatan Kuantitatif	Menggunakan angka dan statistik untuk mengukur variabel, menguji hipotesis, dan menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasi dalam batas populasi yang diteliti.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

- **Lokasi:** Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, Medan.
- **Waktu:** Bulan Januari hingga Juni Tahun 2026

3.3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aktif Perpustakaan USU, yang terdiri dari:

- Mahasiswa aktif (D3/D4, S1, S2, S3)
- Dosen aktif
- Staf akademik/peneliti

b. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Teknik Sampling:

Menggunakan metode *Purposive Sampling* (pengambilan sampel bertujuan) dikombinasikan dengan *Simple Random Sampling* atau

Stratified Random Sampling (jika ingin memastikan representasi dari setiap fakultas/jenjang studi).

2. Ukuran Sampel:

Penentuan ukuran sampel didasarkan pada rumus yang relevan (misalnya Rumus Slovin atau tabel Krejcie & Morgan) untuk mendapatkan sampel yang representatif dari total populasi pengguna USU.

3.4. Variabel Penelitian

Variabel Utama: Kepuasan Pengguna Perpustakaan.

Variabel Turunan/Dimensi Kualitas Layanan: (Mengacu pada model pengukuran kualitas jasa yang sering digunakan dalam konteks perpustakaan, seperti SERVQUAL atau LibQUAL+).

Dimensi	Fokus Pengukuran
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Penampilan fisik fasilitas (gedung, ruang baca, perabot), peralatan modern, dan kerapian staf.
2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan perpustakaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu (misalnya akurasi katalog, ketersediaan koleksi yang dicari).
3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kesediaan dan kecepatan staf dalam membantu pengguna dan memberikan layanan yang proaktif (misalnya kecepatan proses peminjaman/pengembalian, respon <i>helpdesk</i>).
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pengguna (misalnya kompetensi pustakawan referensi).
5. <i>Empathy</i> (Empati)	Perhatian individu, kemudahan akses, dan pemahaman staf terhadap kebutuhan spesifik pengguna.

3.5. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen Penelitian
Data	Survei: Pengumpulan	Kuesioner:

Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen Penelitian
Primer	data langsung dari pengguna.	Menggunakan skala Likert (misalnya 1 = Sangat Tidak Puas hingga 5 = Sangat Puas) untuk mengukur tingkat harapan dan persepsi kinerja pada setiap item layanan.
Data Sekunder	Studi dokumentasi.	Data statistik perpustakaan (jumlah kunjungan, data sirkulasi, data koleksi, laporan tahunan perpustakaan).

3.6. Kisi-Kisi Kuesioner

Layanan : Kebersihan, kecepatan layanan, dan keramahan petugas.

Sarana dan Prasarana : Ketersediaan tempat duduk, fasilitas, dan sumber daya.

Sumber Daya Manusia : Kompetensi petugas perpustakaan dan membantu pengguna.

Koleksi : Ketersediaan dan relevansi koleksi buku dan sumber informasi.

Saran dan Masukan : Ruang bagi pengguna untuk memberikan rekomendasi.

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah seluruh data kuesioner dari pengguna Perpustakaan Universitas Sumatera Utara berhasil dikumpulkan dan diinput. Proses analisis ini bertujuan untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang bermakna untuk mengukur tingkat kepuasan dan mengidentifikasi area prioritas perbaikan.

4.1. Perangkat Lunak Statistik

Analisis data kuantitatif dalam laporan ini akan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik, yaitu:

- **SPSS (Statistical Package for the Social Sciences):** Digunakan untuk melakukan perhitungan statistik deskriptif (mean, standar deviasi), uji

validitas dan reliabilitas instrumen, serta analisis inferensial (seperti *Gap Analysis*).

- **Microsoft Excel:** Digunakan untuk *data cleaning*, tabulasi silang, dan penyusunan data awal sebelum dipindahkan ke SPSS, serta untuk menghasilkan beberapa grafik dan tabel pendukung yang lebih spesifik.

4.2. Tahapan Analisis Data

a. Uji Kualitas Data (Validitas dan Reliabilitas)

Sebelum analisis utama dilakukan, instrumen (kuesioner) harus diuji kualitasnya:

- **Uji Validitas:** Menggunakan teknik korelasi (misalnya Korelasi Pearson) untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur dimensi yang dimaksudkan (kepuasan dan harapan).
- **Uji Reliabilitas:** Menggunakan koefisien **Cronbach's Alpha** untuk memastikan bahwa instrumen konsisten dan stabil jika digunakan pada waktu yang berbeda atau oleh subjek yang berbeda. Nilai $\alpha > 0.60$ atau $\alpha > 0.70$ umumnya dianggap reliabel.

b. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden dan distribusi tanggapan.

Jenis Statistik	Deskripsi Analisis	Penyajian Hasil
Frekuensi dan Persentase	Menggambarkan profil responden (jenis pengguna: mahasiswa/dosen, fakultas, gender) dan distribusi tanggapan untuk setiap pilihan jawaban (misalnya, persentase responden yang menjawab "Sangat Puas").	Tabel Distribusi Frekuensi dan Grafik Batang (Bar Chart) untuk profil responden.
Nilai Rata-rata	Menghitung rata-rata skor harapan dan rata-rata skor persepsi untuk	Tabel Ringkasan Skor Rata-Rata untuk

(Mean)	setiap item dan setiap dimensi layanan (Tangibles, Reliability, dll.).	membandingkan antar-dimensi.
---------------	--	------------------------------

4.3. Penyajian Hasil

Penyajian hasil akan dilakukan dalam tiga bentuk yang saling melengkapi:

a. Tabel Data Terstruktur

Tabel digunakan untuk menyajikan angka-angka secara ringkas dan presisi, memudahkan perbandingan numerik.

b. Grafik dan Diagram Visual

Grafik digunakan untuk memberikan gambaran visual yang cepat dan menarik mengenai temuan utama.

- **Grafik Batang (Bar Chart):** Digunakan untuk menunjukkan skor rata-rata kepuasan dari masing-masing dimensi layanan.
- **Diagram Importance-Performance Analysis (IPA):** Jika analisis IPA digunakan (disarankan), hasilnya akan disajikan dalam diagram kuadran.

c. Deskripsi Naratif

Setiap tabel dan grafik harus diikuti dengan penjelasan naratif yang komprehensif, mencakup:

1. Interpretasi Angka:

Menjelaskan apa arti nilai rata-rata, persentase, atau nilai kesenjangan yang ditemukan.

2. Temuan Kunci:

Menyoroti dimensi layanan mana yang memiliki kesenjangan paling negatif (kelemahan terburuk) dan yang paling positif (kekuatan terbaik).

3. Implikasi:

Menghubungkan temuan statistik dengan implikasi praktis bagi manajemen perpustakaan USU, yang kemudian akan menjadi dasar bagi rekomendasi.

5. Hasil Survei

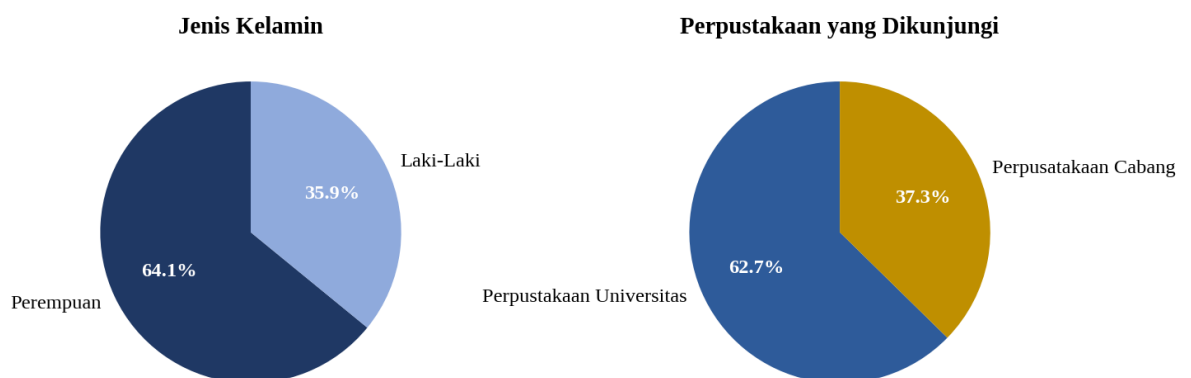
Bagian ini menyajikan hasil pengolahan data kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Sumatera Utara berdasarkan data distribusi jawaban yang telah terkumpul dari 3.151 responden, mencakup 30 item pernyataan pada 5 (lima) dimensi kualitas layanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), dilengkapi data profil responden (jenis kelamin, status, program studi, fakultas, tahun masuk, perpustakaan yang dikunjungi, dan layanan yang digunakan).

5.1. Profil Responden

Selain data distribusi jawaban 30 item pernyataan, tersedia pula data profil 3.151 responden yang mencakup jenis kelamin, status, program studi, fakultas, tahun masuk (stambuk), perpustakaan yang dikunjungi, dan jenis layanan yang digunakan. Profil responden disajikan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik populasi pengguna yang berpartisipasi dalam survei ini.

a. Jenis Kelamin dan Perpustakaan yang Dikunjungi

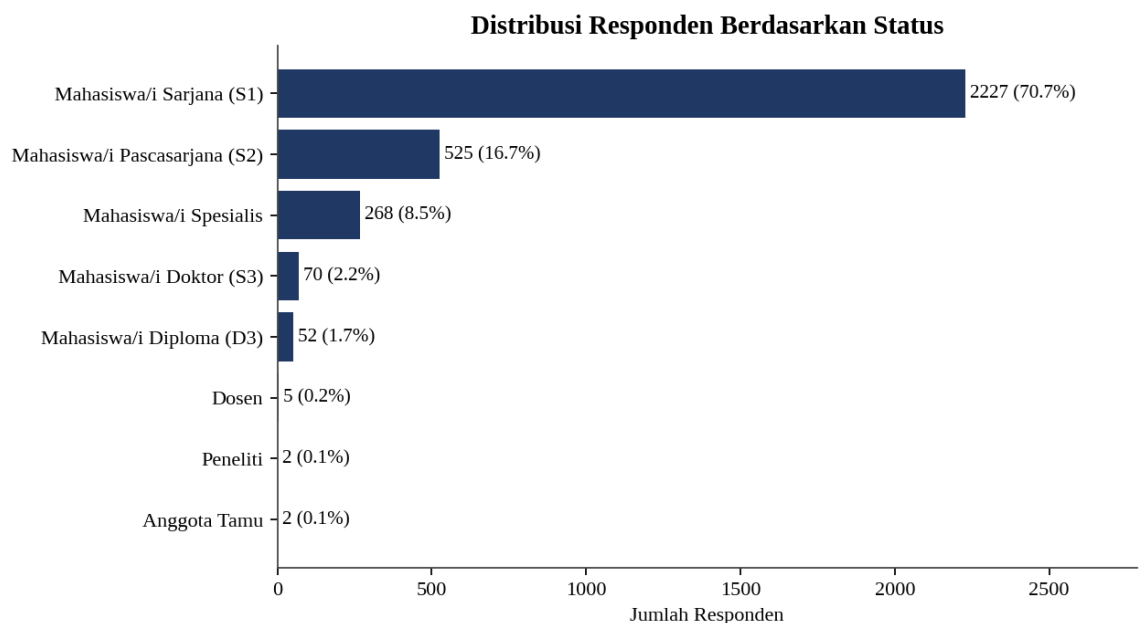
Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (64,11%; 2.020 orang) dibandingkan laki-laki (35,89%; 1.131 orang). Berdasarkan lokasi, sebanyak 62,68% (1.975 orang) responden mengunjungi Perpustakaan Universitas, sedangkan 37,32% (1.176 orang) mengunjungi Perpustakaan Cabang.



Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Perpustakaan yang Dikunjungi

b. Status Responden

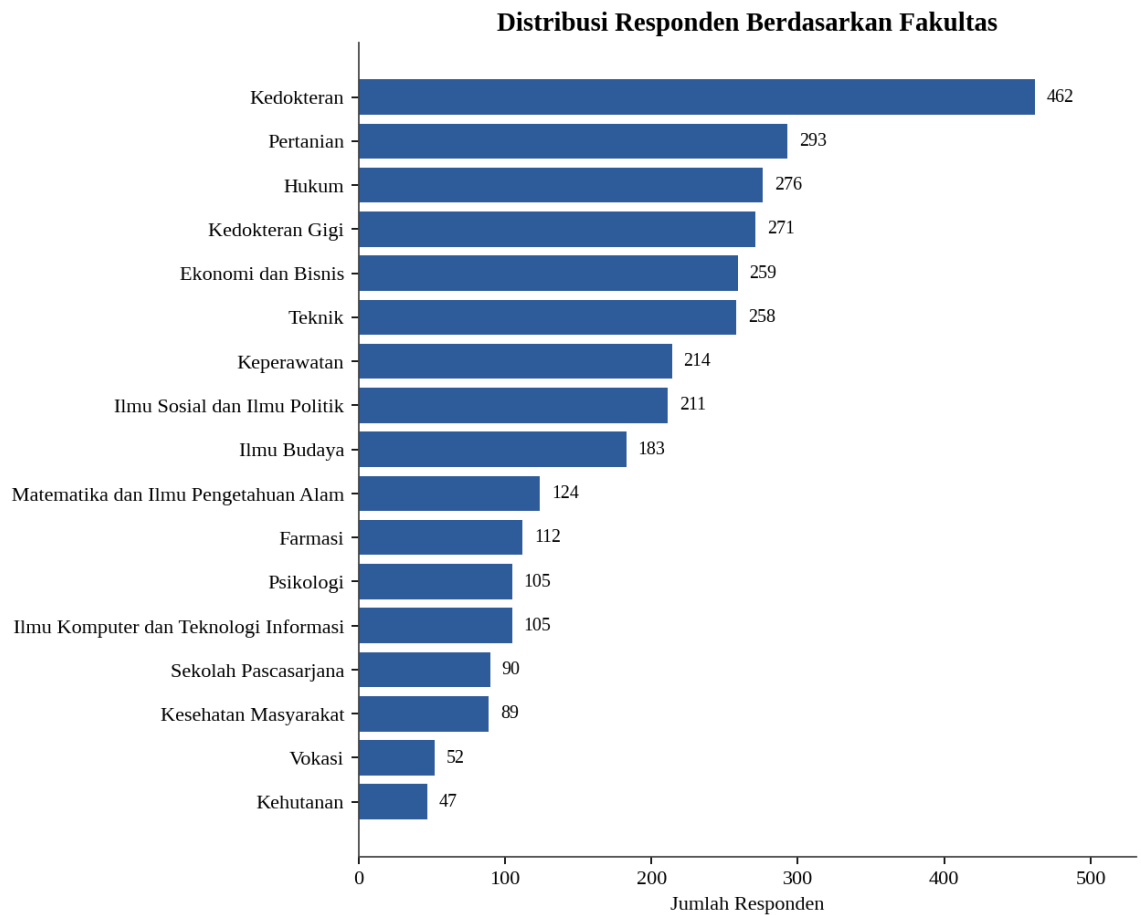
Responden didominasi oleh Mahasiswa Sarjana (S1) sebanyak 70,68% (2.227 orang), diikuti Mahasiswa Pascasarjana (S2) 16,66% (525 orang), Mahasiswa Spesialis 8,51% (268 orang), Mahasiswa Doktor (S3) 2,22% (70 orang), Mahasiswa Diploma (D3) 1,65% (52 orang), serta Dosen, Anggota Tamu, dan Peneliti dengan proporsi yang sangat kecil (di bawah 0,2% masing-masing).



Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Status

c. Fakultas

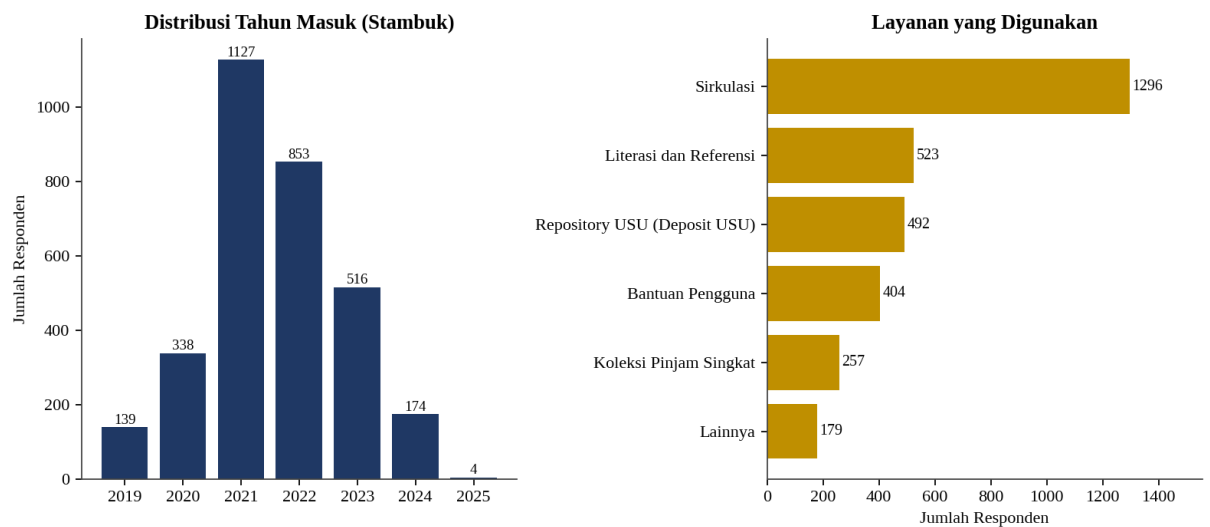
Responden berasal dari 17 fakultas/unit di lingkungan USU. Fakultas dengan jumlah responden terbanyak adalah Fakultas Kedokteran (14,66%; 462 orang), diikuti Fakultas Pertanian (9,30%), Fakultas Hukum (8,76%), Fakultas Kedokteran Gigi (8,60%), dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (8,22%), sedangkan fakultas dengan responden paling sedikit adalah Fakultas Kehutanan (1,49%).



Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas

d. Tahun Masuk (Stambuk) dan Layanan yang Digunakan

Responden terbanyak berasal dari angkatan (stambuk) 2021 (35,77%) dan 2022 (27,07%), mencerminkan proporsi mahasiswa aktif tingkat menengah yang lebih sering memanfaatkan perpustakaan. Berdasarkan jenis layanan yang digunakan, layanan Sirkulasi paling banyak digunakan (41,13%), diikuti Literasi dan Referensi (16,60%), Repository USU/Deposit USU (15,61%), Bantuan Pengguna (12,82%), Koleksi Pinjam Singkat (8,16%), dan layanan lainnya (5,68%).



Gambar 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Masuk dan Layanan yang Digunakan

5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi item-total terkoreksi (corrected item-total correlation), yaitu mengorelasikan skor setiap item dengan skor total dimensinya. Dengan jumlah data $n = 3.151$, nilai r -tabel pada taraf signifikansi 5% adalah sekitar 0,035. Hasil pengujian menunjukkan seluruh 30 item memiliki nilai korelasi item-total di atas r -tabel, berkisar antara 0,412 (item terendah) hingga 0,815 (item tertinggi), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha per dimensi dan instrumen secara keseluruhan, dengan hasil sebagai berikut.

Dimensi	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Assurance	5	0.796	Reliabel
Empathy	6	0.825	Reliabel
Reliability	7	0.871	Reliabel
Responsiveness	4	0.886	Reliabel
Tangible	8	0.870	Reliabel
Keseluruhan Instrumen	30	0.960	Sangat Reliabel

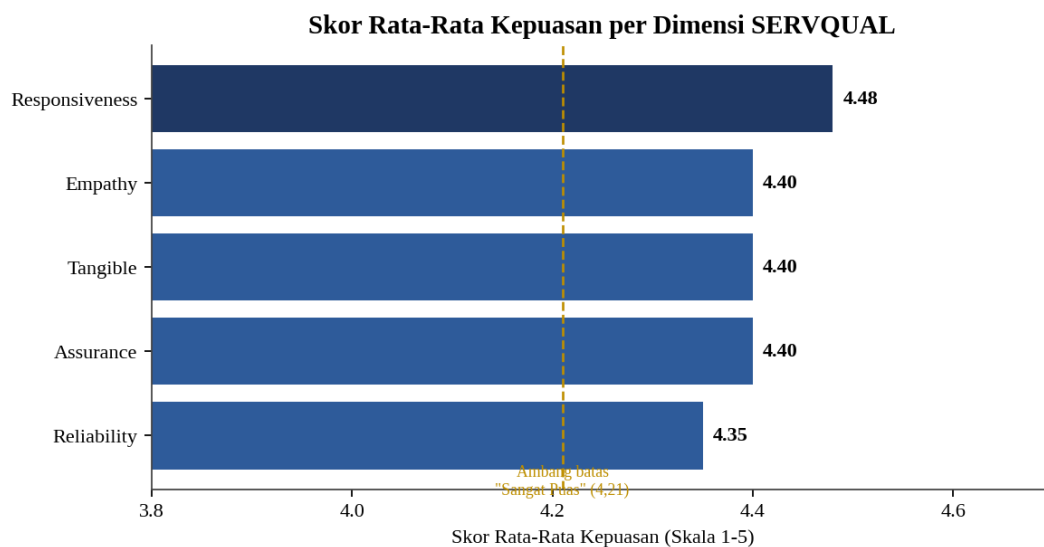
Seluruh dimensi memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 (berkisar 0,796 s.d. 0,886), dan nilai *alpha* instrumen keseluruhan mencapai 0,960, menunjukkan kuesioner sangat reliabel dan konsisten dalam mengukur kepuasan pengguna Perpustakaan USU.

5.3. Statistik Deskriptif Skor Kepuasan per Dimensi

Skor kepuasan dihitung menggunakan skala interval (Sugiyono): 1,00-1,80 Sangat Tidak Puas; 1,81-2,60 Tidak Puas; 2,61-3,40 Cukup Puas; 3,41-4,20 Puas; 4,21-5,00 Sangat Puas. Ringkasan skor rata-rata tiap dimensi, diurutkan dari yang tertinggi, disajikan berikut.

Peringkat	Dimensi	Skor Rata-Rata	Kategori
1	Responsiveness	4.48	Sangat Puas
2	Assurance	4.40	Sangat Puas
3	Empathy	4.40	Sangat Puas
4	Tangible	4.40	Sangat Puas
5	Reliability	4.35	Sangat Puas

Skor rata-rata kepuasan keseluruhan pengguna Perpustakaan USU adalah 4.40, yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Dimensi Responsiveness memperoleh skor tertinggi (4,48), sedangkan dimensi Reliability memperoleh skor terendah (4,35) di antara kelima dimensi, meskipun keduanya tetap berada dalam kategori Sangat Puas.



Gambar 5. Skor Rata-Rata Kepuasan per Dimensi SERVQUAL

5.4. Distribusi Jawaban per Item Pernyataan

Tabel berikut menyajikan skor rata-rata, standar deviasi, dan persentase distribusi jawaban (skala 1-5) untuk setiap item pernyataan, dikelompokkan berdasarkan dimensi sesuai urutan pada kuesioner.

I. Tangible (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Mean	SD	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
11	Kondisi gedung baik	4.44	0.50	0.0	0.0	0.3	55.7	44.0
12	Kondisi peralatan dan perlengkapan baik	4.39	0.49	0.0	0.0	0.2	60.1	39.7
14	Adanya desain ruangan perpustakaan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengguna	4.42	0.50	0.0	0.0	0.2	57.3	42.6
17	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar	4.44	0.50	0.0	0.0	0.2	55.8	44.0
18	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	4.41	0.50	0.0	0.1	0.2	58.2	41.5
20	Penataan koleksi perpustakaan memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	4.34	0.48	0.0	0.0	0.3	64.8	34.8
21	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas perpustakaan	4.38	0.49	0.0	0.0	0.2	61.7	38.0
23	Tersedianya fasilitas fotokopi yang membantu dan memudahkan saya memperoleh	4.35	0.51	0.0	0.2	1.0	62.4	36.4

No	Pernyataan	Mean	SD	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
	bahan di perpustakaan.							

II. Reliability (Keandalan)

No	Pernyataan	Mean	SD	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
6	Waktu layanan sesuai dengan jam buka/tutup perpustakaan	4.45	0.53	0.0	0.2	0.9	53.2	45.8
22	Kecepatan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi di perpustakaan	4.36	0.49	0.0	0.0	0.2	63.4	36.4
24	Adanya software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi.	4.35	0.49	0.0	0.0	0.4	64.4	35.2
25	Saya dapat melakukan sendiri pencarian informasi di perpustakaan	4.36	0.49	0.0	0.0	0.3	63.4	36.4
26	Ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya	4.27	0.46	0.0	0.0	0.7	71.2	28.0
29	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan	4.33	0.49	0.0	0.1	0.6	65.6	33.7
30	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui E-Resources	4.36	0.49	0.0	0.1	0.3	63.6	36.1

III. Responsiveness (Ketanggapan)

No	Pernyataan	Mean	SD	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
1	Pustakawan memahami kebutuhan Saya di Perpustakaan	4.52	0.51	0.0	0.0	0.4	46.7	52.9
2	Kesediaan Pustakawan untuk membantu kesulitan Saya di perpustakaan	4.48	0.51	0.0	0.0	0.3	51.8	48.0
3	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang Saya perlukan	4.50	0.51	0.0	0.0	0.3	49.8	49.9
7	Kemampuan Pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang Saya ajukan	4.43	0.51	0.0	0.1	0.3	56.5	43.2

IV. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Mean	SD	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
13	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar	4.42	0.50	0.0	0.0	0.2	57.2	42.6
15	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar.	4.39	0.49	0.0	0.0	0.2	60.1	39.7
16	Perpustakaan terbuka untuk umum dalam belajar/ berdiskusi bersama	4.41	0.50	0.0	0.0	0.4	58.6	41.1

No	Pernyataan	Mean	SD	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
27	Tersedianya bimbingan pengguna di perpustakaan pada saat dibutuhkan	4.39	0.49	0.0	0.0	0.3	60.0	39.7
28	Tersedianya informasi yang dipublikasikan melalui media sosial Perpustakaan USU	4.39	0.49	0.0	0.0	0.1	61.0	38.9

V. Empathy (Empati)

No	Pernyataan	Mean	SD	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
4	Keramahan Pustakawan dalam memberikan layanan	4.47	0.51	0.0	0.0	0.3	52.6	47.0
5	Kesopan Pustakawan dalam memberikan layanan	4.49	0.50	0.0	0.0	0.1	50.4	49.4
8	Ketersediaan buku di perpustakaan membantu Saya dalam menyelesaikan tugas kuliah	4.29	0.48	0.0	0.2	1.0	68.7	30.1
9	Ketersediaan E-Book di perpustakaan membantu Saya dalam menyelesaikan tugas kuliah	4.36	0.51	0.0	0.1	1.2	61.7	37.0
10	Ketersediaan E-Journal di perpustakaan membantu Saya dalam menyelesaikan tugas kuliah	4.41	0.51	0.0	0.1	0.6	57.9	41.4
19	Kemudahan saya dalam melakukan	4.39	0.49	0.0	0.0	0.2	60.2	39.5

No	Pernyataan	Mean	SD	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
	penelusuran informasi di perpustakaan							

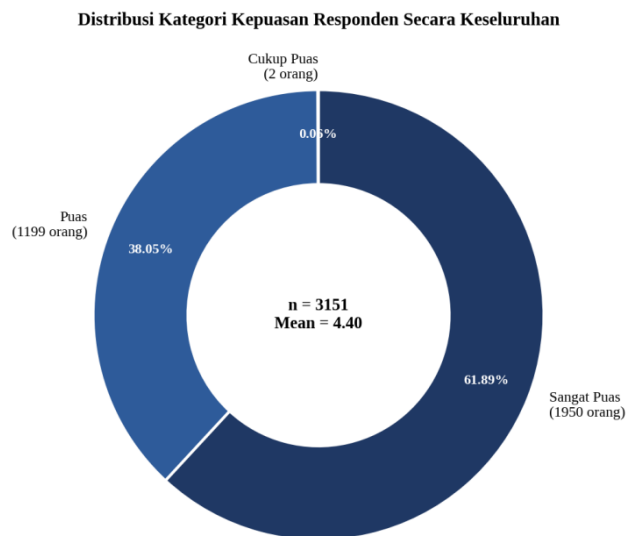
Secara umum, hampir tidak ada responden yang memilih jawaban 1 atau 2 (Sangat Tidak Puas/Tidak Puas) pada seluruh item, dengan mayoritas jawaban terkonsentrasi pada skala 4 dan 5. Item dengan skor tertinggi adalah “Pustakawan memahami kebutuhan Saya di Perpustakaan” (mean 4,52, dimensi Responsiveness), sedangkan item dengan skor terendah adalah “Ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya” (mean 4,27, dimensi Reliability).

5.5. Distribusi Tingkat Kepuasan Responden Secara Keseluruhan

Berdasarkan skor rata-rata keseluruhan 30 item per responden, distribusi kategori kepuasan adalah sebagai berikut.

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Puas	1.950	61.89
Puas	1.199	38.05
Cukup Puas	2	0.06
Tidak Puas	0	0.00
Sangat Tidak Puas	0	0.00

Sebanyak 61,89% responden (1.950 orang) berada pada kategori Sangat Puas, 38,05% (1.199 orang) berada pada kategori Puas, dan hanya 0,06% (2 orang) berada pada kategori Cukup Puas. Tidak ada satu pun responden yang berada pada kategori Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas.



Gambar 6. Distribusi Kategori Kepuasan Responden Secara Keseluruhan

5.6. Analisis Dimensionalitas SERVQUAL (KMO-Bartlett, EFA, dan Korelasi Antar-Dimensi)

Sebagai analisis lanjutan untuk menguji struktur lima dimensi SERVQUAL (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) secara statistik, dilakukan Uji Kelayakan Analisis Faktor (Kaiser-Meyer-Olkin dan Bartlett's Test of Sphericity), Analisis Faktor Eksploratori (Exploratory Factor Analysis/EFA), dan analisis korelasi antar-dimensi. Perlu ditegaskan bahwa data yang tersedia hanya berupa skor persepsi/kepuasan aktual tanpa skor harapan (expectation) yang terpisah, sehingga analisis ini merupakan uji validitas konstruk terhadap struktur dimensi, bukan analisis kesenjangan (Gap Analysis) SERVQUAL yang klasik.

a. Uji Kelayakan Analisis Faktor

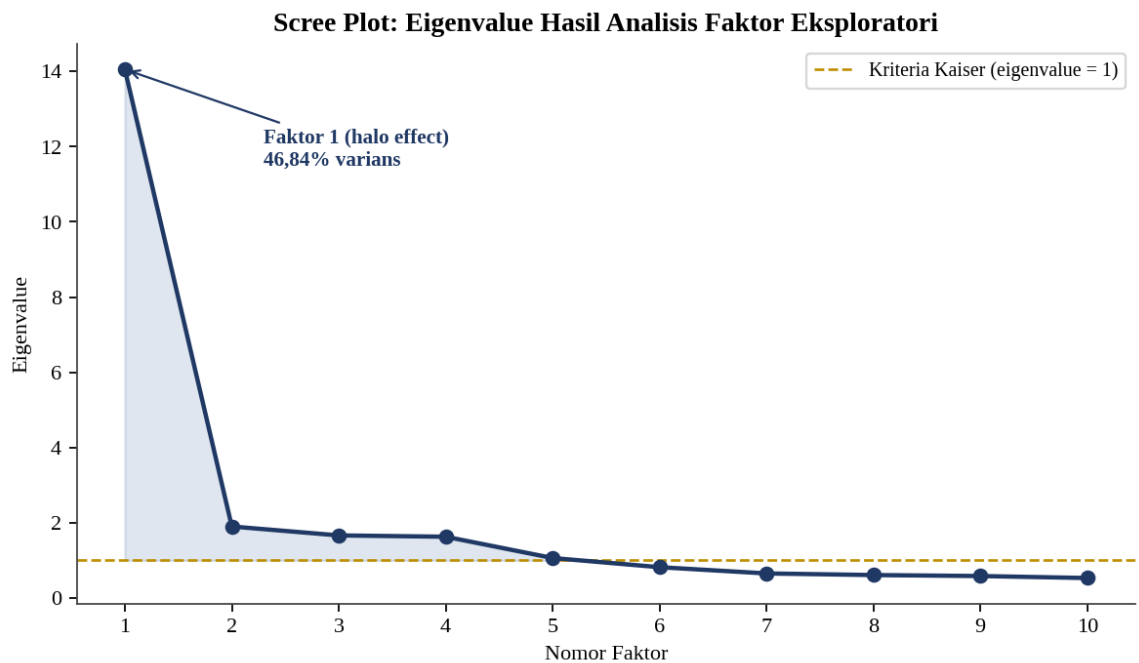
Nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) *Measure of Sampling Adequacy* sebesar 0,965 (jauh di atas ambang batas 0,60), dan Bartlett's Test of Sphericity signifikan (Chi-square = 66.589,77; df = 435; $p < 0,001$). Kedua hasil ini menunjukkan bahwa matriks korelasi antar-item sangat layak untuk dianalisis lebih lanjut dengan analisis faktor.

b. Analisis Faktor Eksploratori (EFA)

Berdasarkan kriteria Kaiser ($\text{eigenvalue} > 1$), diperoleh 5 faktor yang secara teknis konsisten dengan struktur 5 dimensi yang dirancang dalam kuesioner. Namun, faktor pertama menyerap 46,84% dari total varian, jauh lebih besar dibandingkan faktor kedua hingga kelima yang masing-masing hanya menyerap 3,55% - 6,34%. Dominasi faktor pertama ini mengindikasikan adanya satu faktor kepuasan umum (general satisfaction factor) yang kuat mendasari seluruh item, konsisten dengan nilai Cronbach's Alpha keseluruhan yang sangat tinggi (0,960) dan pola jawaban yang sangat terkonsentrasi pada skala 4 dan 5 pada hasil deskriptif sebelumnya. Fenomena ini dikenal sebagai efek halo (halo effect), yaitu kecenderungan responden menilai secara seragam tinggi pada seluruh aspek layanan karena kesan keseluruhan yang positif, tanpa banyak membedakan antar-dimensi secara spesifik.

Faktor	Eigenvalue	Persentase Varians (%)
Faktor 1	14.053	46.84
Faktor 2	1.902	6.34
Faktor 3	1.665	5.55
Faktor 4	1.630	5.43
Faktor 5	1.064	3.55

Tabel 5 nilai eigenvalue pertama beserta persentase varians yang dijelaskan (total kumulatif 67,71%).



Gambar 7. Scree Plot Eigenvalue Hasil Analisis Faktor Eksploratori

Setelah dilakukan rotasi Varimax, pola muatan faktor (factor loadings) menunjukkan bahwa item-item pada dimensi Responsiveness secara konsisten mengelompok pada satu faktor yang sama (4 dari 4 item), dan sebagian besar item Tangible juga mengelompok relatif jelas (5 dari 8 item). Sebaliknya, item-item pada dimensi Reliability dan Assurance cenderung tersebar pada beberapa faktor yang berbeda, mengindikasikan tumpang tindih (overlap) konseptual antar-dimensi tersebut di mata pengguna. Ringkasan sebaran item berdasarkan faktor dominan hasil rotasi disajikan pada tabel berikut.

Dimensi (Desain Kuesioner)	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5
Assurance	0	1	2	0	2
Empathy	2	2	0	2	0
Reliability	0	2	0	1	4
Responsiveness	4	0	0	0	0
Tangible	0	2	5	0	1

Tabel jumlah item per dimensi (desain kuesioner) yang mengelompok pada tiap faktor hasil rotasi Varimax. Angka pada tiap sel menunjukkan banyaknya item dari dimensi tersebut yang memiliki muatan tertinggi pada faktor terkait.

c. Korelasi Antar-Dimensi

Analisis korelasi Pearson antar skor rata-rata kelima dimensi menunjukkan seluruh dimensi berkorelasi positif dan kuat satu sama lain ($r = 0,675$ s.d. $0,871$), dengan korelasi tertinggi antara dimensi Tangible dan Assurance ($r = 0,871$). Tingginya korelasi antar-dimensi ini memperkuat temuan EFA bahwa kelima dimensi SERVQUAL pada penelitian ini tidak sepenuhnya independen, melainkan banyak dipengaruhi oleh satu faktor kepuasan umum yang sama.

	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangible	1.000	0.782	0.675	0.871	0.780
Reliability	0.782	1.000	0.682	0.803	0.797
Responsiveness	0.675	0.682	1.000	0.695	0.812
Assurance	0.871	0.803	0.695	1.000	0.780
Empathy	0.780	0.797	0.812	0.780	1.000

Tabel matriks korelasi Pearson antar skor rata-rata dimensi ($n = 3.150$; seluruh nilai signifikan pada $p < 0,001$).

Catatan metodologis: pendekatan derived-importance melalui regresi (meregresikan rata-rata tiap dimensi terhadap skor kepuasan keseluruhan) sengaja tidak disajikan pada laporan ini karena skor kepuasan keseluruhan pada data yang tersedia dihitung langsung dari rata-rata kelima dimensi tersebut (bukan item kepuasan keseluruhan yang berdiri sendiri). Pendekatan ini menghasilkan $R^2 = 1,000$ yang merupakan artefak matematis (part-whole correlation), bukan temuan substantif, sehingga tidak dapat diinterpretasikan sebagai bobot kepentingan yang valid.

5.7. Analisis Kepuasan Berdasarkan Profil Responden

Untuk memperkaya interpretasi hasil, dilakukan analisis perbandingan skor kepuasan keseluruhan (rata-rata 30 item) antar kelompok profil responden menggunakan Independent Samples T-Test (untuk variabel dengan 2 kelompok) dan One-Way ANOVA (untuk variabel dengan lebih dari 2 kelompok), dilengkapi ukuran besar pengaruh (effect size) berupa Cohen's d dan eta-squared (η^2) agar signifikansi statistik tidak diinterpretasikan berlebihan mengingat jumlah sampel yang besar ($n = 3.151$).

a. Berdasarkan Jenis Kelamin dan Lokasi Perpustakaan

Tidak ditemukan perbedaan signifikan skor kepuasan antara responden laki-laki (mean = 4.40) dan perempuan (mean = 4.40) ($t = 0.23$; $p = 0.814 > 0,05$). Sebaliknya, ditemukan perbedaan signifikan berdasarkan lokasi perpustakaan

yang dikunjungi: responden Perpustakaan Cabang memiliki skor kepuasan rata-rata sedikit lebih tinggi (mean = 4.45) dibandingkan responden Perpustakaan Universitas (mean = 4.37) ($t = -7.08$; $p < 0,001$), meskipun ukuran pengaruhnya tergolong kecil (Cohen's $d = 0.26$).

b. Berdasarkan Status Responden

Hasil One-Way ANOVA menunjukkan perbedaan skor kepuasan antar kelompok status responden signifikan secara statistik ($F = 16.61$; $p < 0,001$), namun besar pengaruhnya kecil ($\eta^2 = 0.036$, atau hanya sekitar 3.6% dari variasi skor kepuasan yang dapat dijelaskan oleh perbedaan status). Mahasiswa Spesialis dan Dosen cenderung memiliki skor kepuasan rata-rata tertinggi, sedangkan kelompok Peneliti ($n = 2$) memiliki skor rata-rata terendah, meskipun perlu kehati-hatian dalam menginterpretasikan kelompok dengan jumlah responden yang sangat kecil (Dosen, Anggota Tamu, dan Peneliti masing-masing kurang dari 6 orang).

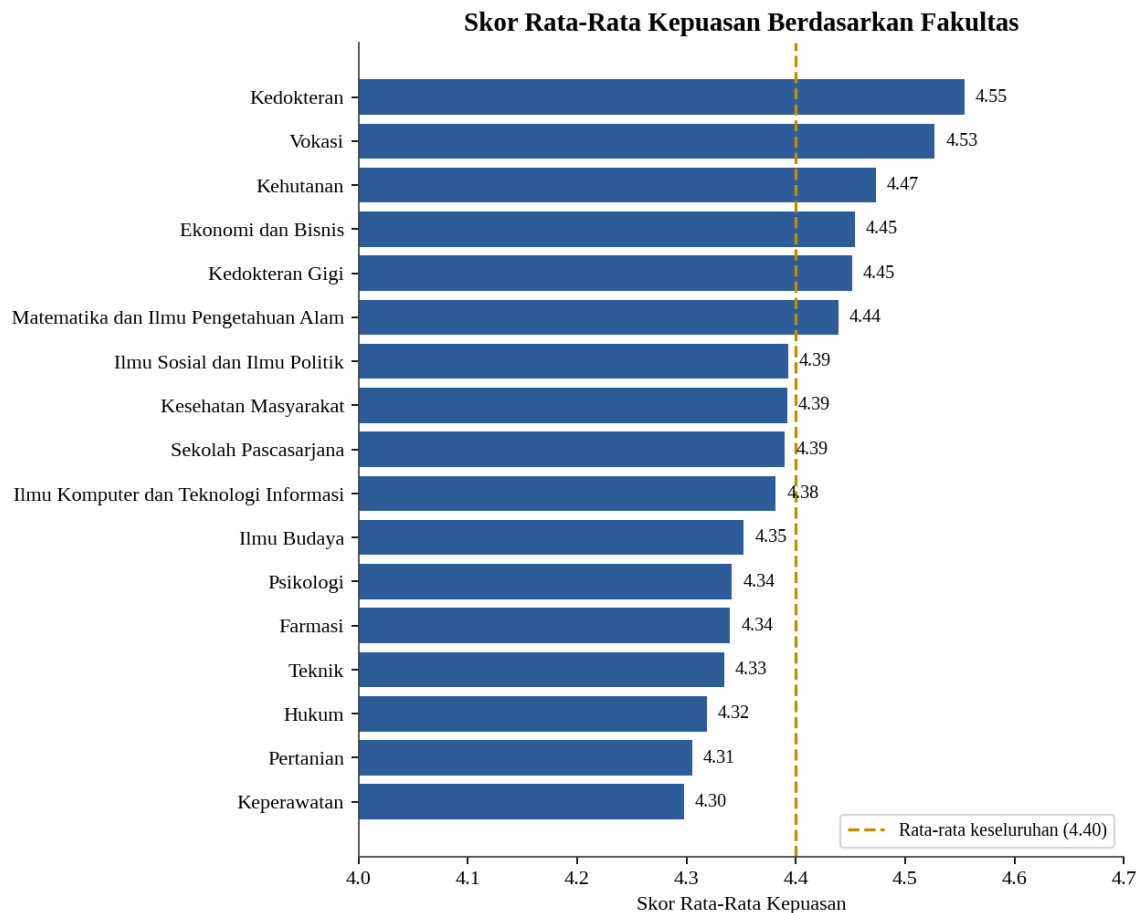
Tabel. Skor Rata-Rata Kepuasan Berdasarkan Status Responden (diurutkan dari tertinggi)

Status	n	Mean	SD
Mahasiswa Spesialis	268	4.59	0.30
Dosen	5	4.55	0.30
Mahasiswa Diploma (D3)	52	4.54	0.36
Anggota Tamu	2	4.48	0.40
Mahasiswa Doktor (S3)	70	4.46	0.35
Mahasiswa Pascasarjana (S2)	525	4.39	0.35
Mahasiswa Sarjana (S1)	2227	4.37	0.33
Peneliti	2	4.07	0.05

c. Berdasarkan Fakultas

Hasil One-Way ANOVA menunjukkan perbedaan skor kepuasan antar fakultas juga signifikan secara statistik ($F = 13.18$; $p < 0,001$) dengan besar pengaruh yang relatif kecil-sedang ($\eta^2 = 0.063$, atau sekitar 6.3% dari variasi skor kepuasan). Fakultas Kedokteran, Fakultas Vokasi, dan Fakultas Kehutanan berada pada kelompok dengan skor kepuasan rata-rata tertinggi, sedangkan Fakultas

Keperawatan, Fakultas Pertanian, dan Fakultas Hukum berada pada kelompok dengan skor rata-rata terendah, meskipun seluruh fakultas tetap berada dalam kategori Puas hingga Sangat Puas (mean di atas 4,0).



Gambar 8. Skor Rata-Rata Kepuasan Berdasarkan Fakultas

Secara keseluruhan, meskipun beberapa perbedaan antar kelompok profil (lokasi perpustakaan, status, dan fakultas) signifikan secara statistik, besar pengaruh (effect size) dari seluruh variabel profil terhadap variasi skor kepuasan tergolong kecil (η^2 di bawah 0,10). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan USU relatif merata di seluruh kelompok profil responden, dan faktor-faktor lain di luar profil demografis (misalnya kualitas layanan itu sendiri, sebagaimana dibahas pada bagian dimensi SERVQUAL) lebih dominan dalam membentuk persepsi kepuasan pengguna.

6. Pembahasan

Hasil survei menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna Perpustakaan Universitas Sumatera Utara berada pada kategori Sangat Puas terhadap layanan yang diberikan, dengan skor rata-rata keseluruhan 4,40 dari

skala maksimum 5,00 dan didukung oleh instrumen yang valid dan sangat reliabel (Cronbach's Alpha 0,960). Temuan ini konsisten dengan tujuan survei yang telah ditetapkan pada tahap perencanaan, yaitu mengukur tingkat kepuasan secara kuantitatif serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada masing-masing dimensi layanan.

6.1. Responsiveness sebagai Kekuatan Utama

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) memperoleh skor tertinggi (4,48) di antara seluruh dimensi, didukung oleh item dengan skor tertinggi secara keseluruhan yaitu pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan pengguna (4,52) dan ketanggapan pustakawan dalam membantu pencarian informasi (4,50). Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi dan sikap proaktif staf pustakawan USU dalam melayani pengguna merupakan kekuatan utama yang dirasakan langsung oleh pengguna, dan menjadi salah satu faktor pendorong utama tingginya tingkat kepuasan secara keseluruhan. Dimensi Empathy dan Assurance yang juga banyak berkaitan dengan interaksi personal pustakawan (keramahan, kesopanan, pemahaman kebutuhan) turut memperoleh skor tinggi (4,40), memperkuat simpulan bahwa aspek sumber daya manusia perpustakaan menjadi keunggulan layanan Perpustakaan USU saat ini.

6.2. Reliability sebagai Dimensi dengan Ruang Perbaikan Terbesar

Meskipun tetap berada pada kategori Sangat Puas, dimensi Reliability (Keandalan) konsisten menunjukkan skor terendah (4,35) dibandingkan dimensi lain. Dua item dengan skor terendah pada keseluruhan kuesioner berasal dari dimensi ini, yaitu kesesuaian koleksi dengan silabus dan kebutuhan pengguna (4,27) serta kelancaran akses terhadap berbagai informasi yang dibutuhkan (4,33). Demikian pula, item mengenai ketersediaan e-book (4,29) pada dimensi Empathy dan penataan koleksi untuk temu kembali informasi (4,34) pada dimensi Tangible berada pada kelompok skor terendah. Pola ini secara konsisten menunjuk pada satu isu yang sama: kesesuaian dan kemutakhiran koleksi (baik fisik maupun digital) serta kemudahan akses terhadap sumber daya informasi menjadi area yang paling potensial untuk ditingkatkan, sejalan dengan tantangan transformasi

menuju smart library dan penyediaan akses e-resources yang telah diidentifikasi dalam latar belakang survei ini.

6.3. Efek Halo dan Implikasinya terhadap Interpretasi Dimensi

Hasil analisis dimensionalitas (lihat Sub-bab Hasil Survei poin 5) menemukan adanya faktor kepuasan umum yang kuat (halo effect), yang berarti perbedaan skor antar-dimensi (misalnya Responsiveness 4,48 vs Reliability 4,35) perlu dimaknai sebagai kecenderungan relatif, bukan perbedaan yang tegas dan sepenuhnya independen secara statistik. Dengan kata lain, peringkat dimensi tetap dapat digunakan sebagai petunjuk arah prioritas perbaikan, namun manajemen perlu berhati-hati dalam memperlakukan kelima dimensi sebagai konstruk yang benar-benar terpisah, karena secara empiris ditemukan tumpang tindih terutama antara dimensi Reliability dan Assurance.

6.4. Implikasi bagi Manajemen Perpustakaan USU

- Mempertahankan dan mereplikasi praktik pelayanan personal pustakawan (dimensi Responsiveness, Assurance, dan Empathy) melalui pelatihan berkelanjutan, mengingat aspek ini menjadi kekuatan utama yang paling dirasakan pengguna.
- Melakukan pemutakhiran dan evaluasi kesesuaian koleksi (buku, e-book, e-journal) secara berkala terhadap silabus dan kebutuhan riil pengguna dari tiap program studi, mengingat item ini memperoleh skor terendah.
- Meningkatkan keandalan sistem otomasi dan penelusuran informasi (software otomasi, e-resources) agar proses pencarian dan akses informasi lebih lancar dan tidak bergantung sepenuhnya pada bantuan pustakawan.
- Menata ulang penempatan koleksi fisik untuk mempermudah proses temu kembali informasi secara mandiri oleh pengguna.

Perlu dicatat bahwa data yang dianalisis dalam laporan ini merupakan data persepsi/kepuasan aktual (skala 1-5) tanpa pembanding data ekspektasi atau tingkat kepentingan (importance) pada masing-masing item, sehingga analisis kesenjangan (Gap Analysis) maupun diagram Importance-Performance Analysis

(IPA) yang direncanakan pada proposal belum dapat disajikan pada laporan ini. Apabila diperlukan analisis prioritas perbaikan yang lebih tajam, disarankan pengumpulan data tambahan berupa tingkat harapan/kepentingan pengguna pada survei berikutnya.

7. Kesimpulan dan Saran

7.1. Kesimpulan

- a. Tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi USU secara keseluruhan berada pada kategori Sangat Puas, dengan skor rata-rata 4,40 dari skala 5,00; sebanyak 61,89% responden menyatakan Sangat Puas dan 38,05% menyatakan Puas, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan Tidak Puas atau Sangat Tidak Puas.
- b. Instrumen kuesioner yang digunakan terbukti valid (seluruh item memiliki korelasi item-total di atas r-tabel) dan sangat reliabel (Cronbach's Alpha 0,960), sehingga data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.
- c. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) merupakan dimensi dengan skor tertinggi (4,48), menunjukkan bahwa kesiapan dan pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan pengguna menjadi kekuatan utama layanan Perpustakaan USU saat ini.
- d. Dimensi Reliability (Keandalan) merupakan dimensi dengan skor terendah (4,35) meskipun tetap dalam kategori Sangat Puas, dengan area utama yang perlu perhatian yaitu kesesuaian koleksi dengan silabus/kebutuhan pengguna dan kelancaran akses informasi.
- e. Hasil survei ini dapat menjadi dasar bagi manajemen Perpustakaan USU untuk merumuskan kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy) dalam memprioritaskan alokasi sumber daya, terutama pada pengembangan koleksi dan sistem otomasi/penelusuran informasi.
- f. Uji dimensionalitas (KMO-Bartlett dan EFA) menunjukkan data sangat layak dianalisis faktor (KMO 0,965), namun ditemukan adanya faktor kepuasan umum yang dominan (halo effect), sehingga kelima dimensi SERVQUAL

tidak sepenuhnya terpisah secara empiris, terutama antara dimensi Reliability dan Assurance.

- g. Analisis profil responden ($n = 3.151$) menunjukkan mayoritas pengguna adalah mahasiswa Sarjana (S1) berjenis kelamin perempuan yang mengunjungi Perpustakaan Universitas. Tidak ditemukan perbedaan kepuasan yang berarti berdasarkan jenis kelamin, dan meskipun perbedaan berdasarkan lokasi perpustakaan, status, serta fakultas signifikan secara statistik, besar pengaruhnya (effect size) tergolong kecil, sehingga tingkat kepuasan pengguna relatif merata di seluruh segmen populasi.

7.2. Saran

- a. Melakukan evaluasi dan pemutakhiran koleksi (buku, e-book, e-journal) secara berkala bekerja sama dengan program studi agar lebih sesuai dengan silabus dan kebutuhan riil pengguna.
- b. Meningkatkan keandalan sistem otomasi perpustakaan dan kemudahan akses e-resources agar pengguna dapat melakukan penelusuran informasi secara mandiri dengan lebih lancar.
- c. Menata ulang penempatan/pengelompokan koleksi fisik untuk mempermudah proses temu kembali informasi oleh pengguna.
- d. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan personal pustakawan (keramahan, ketanggapan, dan kompetensi) melalui pelatihan berkelanjutan, karena aspek ini merupakan kekuatan utama yang paling dihargai pengguna.
- e. Melaksanakan survei kepuasan secara berkala (misalnya setiap semester atau tahun akademik) dengan menambahkan pengukuran tingkat harapan/kepentingan (importance) pengguna, sehingga analisis Gap/Importance-Performance Analysis (IPA) yang direncanakan pada proposal dapat dilaksanakan untuk menentukan prioritas perbaikan secara lebih tajam.
- f. Menambahkan satu item kepuasan keseluruhan yang berdiri sendiri (bukan rata-rata dari item dimensi) pada kuesioner berikutnya, agar analisis

kepentingan tersirat (derived importance) terhadap kepuasan dapat dilakukan secara valid tanpa bias korelasi part-whole.

- g. Memberikan perhatian tambahan pada fakultas dengan skor kepuasan relatif lebih rendah (Fakultas Keperawatan, Pertanian, dan Hukum), misalnya melalui koordinasi dengan program studi terkait mengenai kebutuhan koleksi yang lebih spesifik.

Lampiran

Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Perpustakaan USU

Terima kasih atas kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban Anda akan sangat membantu kami dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan USU.

A. Identitas Responden (Opsional)

1. Nama: (Diisi jika bersedia)
2. Fakultas/Program Studi:
3. Status: (Mahasiswa S1/S2/S3/Dosen/Staff/Lainnya)
4. Tahun Masuk USU:

B. Petunjuk Pengisian

- Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.
- Skala penilaian:
 - o 1 = Sangat Tidak Puas
 - o 2 = Tidak Puas
 - o 3 = Cukup Puas
 - o 4 = Puas
 - o 5 = Sangat Puas

C. Pertanyaan

I. Tangible

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Adanya desain ruangan perpustakaan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengguna					
2.	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar					
3.	Tersedianya fasilitas fotokopi yang membantu dan memudahkan saya memperoleh bahan di perpustakaan.					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
4.	Kondisi gedung baik					
5.	Kondisi peralatan dan perlengkapan baik					
6	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar					
7	Penataan koleksi perpustakaan memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi					
8	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas perpustakaan					

II. Reliability

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Waktu layanan sesuai dengan jam buka/tutup perpustakaan					
2.	Kecepatan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi di perpustakaan					
3.	Adanya software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi.					
4.	Saya dapat melakukan sendiri pencarian informasi di perpustakaan					
5.	Ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya					
6.	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan					
7.	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui E-Resources					

III. Responsiveness

No .	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Pustakawan memahami kebutuhan Saya di Perpustakaan					
2.	Kesediaan Pustakawan untuk membantu kesulitan Saya di perpustakaan					
3.	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang Saya perlukan					
4.	Kemampuan Pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang Saya ajukan					

IV. Assurance

No .	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar.					
2.	Perpustakaan terbuka untuk umum dalam belajar/ berdiskusi bersama					
3.	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar					
4.	Tersedianya bimbingan pengguna di perpustakaan pada saat dibutuhkan					
5.	Tersedianya informasi yang dipublikasikan melalui media sosial Perpustakaan USU					

V. Empathy

No .	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Keramahan Pustakawan dalam memberikan layanan					
2.	Kesopan Pustakawan dalam memberikan layanan					
3.	Ketersediaan buku di perpustakaan membantu Saya dalam menyelesaikan tugas kuliah					
4.	Ketersediaan E-Book di perpustakaan membantu Saya dalam menyelesaikan tugas kuliah					
5.	Ketersediaan E-Journal di perpustakaan membantu Saya dalam menyelesaikan tugas kuliah					
6.	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan					

D. Saran dan Masukan

Mohon berikan saran dan masukan Anda untuk meningkatkan kualitas Perpustakaan USU:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam survei ini. Masukan Anda sangat berharga bagi kami.