

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI UNIVERSITAS COKROAMINOTO YOGYAKARTA**



Oleh:

Adillya Kafilla Auhaina

NIM: 22200011063

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar *Master of Arts*
(M.A.)

Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adillya Kafilla Auhaina

NIM : 22200011063

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 13 Maret 2025

Saya yang menyatakan,



Adillya Kafilla Auhaina

NIM: 22200011063

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adillya Kafilla Auhaina

NIM : 22200011063

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan benar-benar naskah bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 13 Maret 2025

a yang menyatakan,



Adillya Kafilla Auhaina
NIM: 22200011063

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-494/Un.02/DPPs/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ADILLYA KAFILLA AUHAINA, S.IP
Nomor Induk Mahasiswa : 22200011063
Telah diujikan pada : Senin, 21 April 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Ita Rodiah, M.Hum.
SIGNED

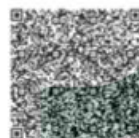
Valid ID: 682e8a7f3a8b5



Penguji II

Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A.
SIGNED

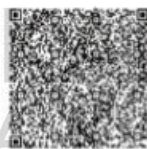
Valid ID: 682e84f515ab6



Penguji III

Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT.
SIGNED

Valid ID: 683cf88af2e7



Yogyakarta, 21 April 2025
UIN Sunan Kalijaga
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Moch. Nur Ichwan, S.Ag., M.A.
SIGNED

Valid ID: 683d530ec947b

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul: **PENGARUH AKREDITASI PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI UNIVERSITAS COKROAMINOTO YOGYAKARTA**

Yang ditulis oleh:

Nama : Adillya Kafilla Auhaina

NIM : 22200011063

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

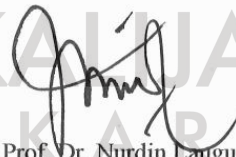
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar *Master of Arts*.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 26 Februari 2025

Pembimbing



Prof. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag, S.S., M.A

INTISARI

Adillya Kafilla Auhaina, 22200011063. “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta” Tesis Magister Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 80 mahasiswa aktif angkatan 2021, dengan teknik pengambilan sampel secara insidental. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana melalui bantuan perangkat lunak SPSS v26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pemustaka. Nilai koefisien regresi sebesar 0,712 menunjukkan bahwa hubungan antara keduanya bersifat positif, semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 memperkuat bahwa pengaruh tersebut benar-benar terjadi. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,546 berarti 54,6% tingkat kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kualitas layanan perpustakaan, dan sisanya disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Akreditasi perpustakaan, kepuasan pemustaka, kualitas layanan, mutu layanan, Universitas Cokroaminoto Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Adillya Kafilla Auhaina, 22200011063. " The Influence of Library Service Quality on User Satisfaction at Cokroaminoto University of Yogyakarta." Master's Thesis of Interdisciplinary Islamic Studies Program, Concentration of Library and Information Science, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

This study aims to determine the influence of library service quality on user satisfaction at Cokroaminoto University of Yogyakarta. The research employs a quantitative approach with a causal associative design. Data were collected through questionnaires distributed to 80 active students from the 2021 cohort, using an incidental sampling technique. The data were analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results show that the quality of library services has a significant effect on user satisfaction. A regression coefficient value of 0.712 indicates a positive relationship—the better the services provided, the higher the level of user satisfaction. A significance value of 0.000, which is less than 0.05, confirms that this influence is statistically significant. Meanwhile, the coefficient of determination (R^2) of 0.546 means that 54.6% of user satisfaction is influenced by the quality of library services, while the remaining percentage is attributed to other factors not examined in this study.

Keywords: Library accreditation, user satisfaction, service quality, Cokroaminoto University of Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar *Master of Arts (M.A.)*. Dalam proses penyusunan tesis ini, saya telah menerima banyak dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Prof. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag, S.S., M.A**, selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, serta kritik yang membangun dalam penyusunan tesis ini.
2. **Dr. Nina Mariani Noor, SS., MA**, selaku dosen pascasarjana yang turut memberikan dukungan serta wawasan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan tesis ini.
3. **Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT.**, dan **Dr. Ita Rodiah, M.Hum.**, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, koreksi, serta arahan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
4. Seluruh dosen program studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berharga selama masa studi.

5. Pihak Universitas Cokroaminoto Yogyakarta, khususnya pengelola perpustakaan, yang telah memberikan izin serta membantu dalam pengumpulan data penelitian.
6. Suami tercinta saya, **Huda Fauzan Putra, S.IP** yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta semangat dalam setiap tahap penyusunan tesis ini.
7. Anak saya, **Kanaka Sulthan Alkantara** yang menjadi sumber inspirasi dan motivasi dalam menyelesaikan studi ini.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, serta motivasi yang tak ternilai harganya.
9. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perpustakaan akademik, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pengguna melalui akreditasi perpustakaan.

Yogyakarta, 13 Maret 2025



Adillya Kafilla Auhaina

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
NOTA DINAS	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Hipotesis	6
D. Tujuan dan Signifikansi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Signifikansi Penelitian	7
E. Kajian Pustaka	8
F. Kerangka Teoritis.....	13
1. Penjaminan Mutu (<i>Quality Assurance</i>).....	13
2. Kualitas Layanan.....	19
3. Kepuasan Pemustaka.....	22
G. Metode Penelitian	26
1. Jenis Penelitian.....	26
2. Subjek dan Objek Penelitian	28
3. Populasi dan Sampel Penelitian	29
4. Sumber Data.....	31
5. Waktu dan Tempat Penelitian	31
6. Instrumen Penelitian.....	31

7. Teknik Analisis Data.....	40
8. Uji Hipotesis (Uji T)	45
9. Teknik Pengumpulan Data	46
H. Sistematika Pembahasan.....	48
BAB II GAMBARAN UMUM.....	50
A. Sejarah Perpustakaan UCY	50
B. Visi dan Misi	52
C. Tugas dan Fungsi	53
D. Struktur Organisasi	54
E. Layanan dan Jam Operasional	54
F. Akreditasi	61
G. Komponen Akreditasi	62
BAB III HASIL PENELITIAN	66
A. Analisis Deskriptif	66
1. Variabel X (Kualitas Layanan)	66
2. Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	70
B. Analisis Korelasi	74
C. Analisis Regresi	75
D. Uji Hipotesis (Uji T)	81
BAB IV PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	90
RIWAYAT HIDUP.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Mapping Teori Penelitian Terdahulu	11
Tabel 1. 2 Kisi-kisi instrument penelitian	32
Tabel 1. 3 Skala Likert	35
Tabel 1. 4 Uji Validitas	37
Tabel 1. 5 Kriteria Hasil Uji Reliabilitas Teknik Cronbach's Alpha	38
Tabel 1. 6 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 1. 7 Uji Reliabilitas Variabel X	39
Tabel 1. 8 Uji Reliabilitas Variabel Y	39
Tabel 1. 9 Range Interval	41
Tabel 2. 1 Jam Operasional Perpustakaan UCY	60
Tabel 2. 2 Data Koleksi Perpustakaan UCY	62
Tabel 2. 3 Sarpras Perpustakaan UCY	63
Tabel 2. 4 Pelayanan Perpustakaan UCY	63
Tabel 2. 5 Tenaga Perpustakaan UCY	64
Tabel 2. 6 Anggaran dan Kerja Sama Perpustakaan	65
Tabel 2. 7 Penguat	65
Tabel 3. 1 Indikator 1 Koleksi	66
Tabel 3. 2 Indikator 2 Sarana dan Prasarana	66
Tabel 3. 3 Indikator 3 Pelayanan	67
Tabel 3. 4 Indikator 4 Tenaga Perpustakaan	67
Tabel 3. 5 Indikator 5 Penyelenggaraan	68
Tabel 3. 6 Indikator 6 Pengelolaan Perpustakaan	68
Tabel 3. 7 Indikator 7 Inovasi dan Kreativitas	68
Tabel 3. 8 Indikator 8 Tingkat Kegemaran Membaca	69
Tabel 3. 9 Indikator 9 Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat	69
Tabel 3. 10 Indikator 1 Kinerja Pelayanan	70
Tabel 3. 11 Indikator 2 Respon terhadap keinginan pemustaka	71
Tabel 3. 12 Indikator 3 Kompetensi Petugas	71
Tabel 3. 13 Indikator 4 Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat	72
Tabel 3. 14 Indikator 5 Kualitas koleksi	72
Tabel 3. 15 Indikator 6 Ketersediaan alat temu kembali	73
Tabel 3. 16 Indikator 7 Waktu Layanan	73
Tabel 3. 17 Analisis Korelasi Product Moment	75
Tabel 3. 18 Uji Linearitas	76
Tabel 3. 19 Uji Normalitas	77
Tabel 3. 20 Uji Heterokedastisitas	78
Tabel 3. 21 Uji Autokorelasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Perpustakaan UCY Tampak Depan.....	52
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perpustakaan UCY	54
Gambar 2. 3 Meja Sirkulasi	56
Gambar 2. 4 Ruang Referensi	59
Gambar 2. 5 Ruang Baca	60
Gambar 2. 6 Sertifikat Akreditasi Perpustakaan UCY.....	62
Gambar 2. 7 Ruang Tenaga Perpustakaan	64
Gambar 2. 8 Cokroaminoto Corner.....	65



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang sangat penting dalam ekosistem pendidikan tinggi terutama dalam mendukung tiga pilar utama perguruan tinggi, yaitu kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.¹ Sebagai pusat informasi ilmiah, perpustakaan bukan sekadar tempat untuk menyimpan dan meminjam buku, tetapi juga berfungsi sebagai pusat sumber daya pengetahuan yang menyediakan akses terhadap berbagai jenis informasi.² Peran ini mencakup penyediaan koleksi literatur akademik seperti buku teks, jurnal ilmiah, skripsi, tesis, disertasi, dan sumber informasi digital lainnya yang dapat diakses oleh mahasiswa, dosen, dan peneliti.³ Kualitas layanan perpustakaan menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa informasi dan fasilitas yang disediakan mampu mendukung kebutuhan akademik tersebut.⁴

¹ Nor Amalia, "Tridarma Perguruan Tinggi untuk Membangun Akademik dan Masyarakat Berperadaban," *Karimah Tauhid* 3, no. 4 (2024): 4654–63.

² Mutiara Salehah Misbah, "Pemanfaatan Layanan Perpustakaan di Era Modern sebagai Sumber Informasi bagi Pemustaka" (Padang, UIN Imam Bonjol, 2021), <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://uinib.ac.id/&ved=2ahUKEwjAg723IN2IAxUwTGwGHb7VBXkQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw2xjldx-Z7DEwVr4458xuvK>. Hlm.1

³ Imas Maesaroh, *Perpustakaan Digital: Dalam Penguatan Akses Informasi*, 1st ed. (Jakarta Selatan: Damara Press, 2020). Hlm.41

⁴ Sabitah Ari Murti Akmal, "Pelayanan Prima Sangat Berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Perpustakaan," *Vokasi Unair* (blog), June 30, 2023, <https://vokasi.unair.ac.id/pelayanan-prima-sangat-berpengaruh-pada-kualitas-pelayanan-perpustakaan/#:~:text=Manfaat%20utama%20layanan%20prima%20sebagai,secara%20tepat%20digunakan%20oleh%20pengguna>. Hlm.1

Perpustakaan merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan kegiatan akademik di perguruan tinggi.⁵ Sebagai pusat informasi dan pembelajaran, perpustakaan harus menyediakan layanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, baik itu mahasiswa, dosen, maupun staf akademik lainnya.⁶ Dalam konteks ini, mutu layanan perpustakaan menjadi aspek krusial yang harus senantiasa ditingkatkan agar dapat sejalan dengan perkembangan zaman dan tuntutan pengguna.⁷ Untuk menjamin mutu layanan, perpustakaan perguruan tinggi perlu mengacu pada pedoman yang telah ditetapkan secara nasional. Di Indonesia, standar akreditasi atau Standar Nasional Perpustakaan (SNP) menjadi acuan utama dalam pengembangan layanan perpustakaan. SNP Perguruan Tinggi pada peraturan Perpustakaan Nasional nomor 5 tahun 2024 mencakup sembilan komponen standar, yaitu: (1) koleksi, (2) sarana dan prasarana, (3) layanan, (4) tenaga perpustakaan, (5) penyelenggaraan, (6) pengelolaan, (7) inovasi dan kreativitas, (8) tingkat kegemaran membaca, dan (9) indeks pembangunan literasi masyarakat. Standar-standar ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan, tetapi juga sebagai tolok ukur dalam menilai sejauh mana perpustakaan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna.

⁵ I Wayan Nada and Made Hery W Griadhi, "Perpustakaan sebagai Pusat Informasi Entrepreneurship" 4, no. 1 (2024). Hlm. 54

⁶ Neneng Komariah, Encang Saifudin, and Rizki Norislaminingsih, "Kolaborasi sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Perpustakaan di Telkom University Open Libraries," *Pustakaloka* 13, no. 2 (December 6, 2021): 178–98, <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v13i2.3285>. Hlm.180

⁷ Ramdanil Mubarak, "Peran Crucial Management dalam Mengoptimalkan Pelayanan Perpustakaan: Suatu Tinjauan Literatur," *Librarium: Library and Informations Sciences Journal* 1, no. 2 (October 2, 2024): 79–94, <https://doi.org/10.53088/librarium.v1i2.781>. Hlm. 79

Salah satu alat yang digunakan untuk menilai dan memastikan kualitas layanan perpustakaan adalah akreditasi.⁸ Proses akreditasi perpustakaan dilaksanakan oleh lembaga berwenang untuk menilai apakah suatu perpustakaan telah memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam berbagai aspek, termasuk koleksi, sumber daya manusia, layanan, fasilitas, serta manajemen.⁹ Standar-standar tersebut dirancang untuk menciptakan perpustakaan yang mampu berfungsi secara optimal dalam mendukung visi dan misi institusi induknya.¹⁰ Dengan memperoleh akreditasi, perpustakaan tidak hanya menunjukkan komitmennya terhadap mutu layanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi yang relevan dan berkualitas.¹¹

Kualitas layanan perpustakaan yang memenuhi standar akreditasi diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan perpustakaan, karena pemustaka yang puas cenderung akan terus memanfaatkan layanan yang tersedia, bahkan memberikan masukan yang konstruktif untuk perbaikan.¹² Oleh

⁸ Ayman Al-Eyadhy and Shuliweeh Alenezi, "The Impacts of External Academic Accreditation of Under Graduate Medical Program on Student Satisfaction," *BMC Medical Education* 21, no. 1 (December 2021): 565, <https://doi.org/10.1186/s12909-021-03003-0>. Hlm.

⁹ Darma, "Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bangka Belitung* (blog), Desember 2020, <https://dkpus.babelprov.go.id/content/akreditasi-perpustakaan-perguruan-tinggi>. Hlm. 1

¹⁰ Zurika Sintia Putri, "Analisis Standar Nasional Perpustakaan Khusus Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 (Studi Pada Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Aneka Kacang dan Umbi, Kendalpayak Malang)" (Malang, UNIVERSITAS BRAWIJAYA, 2018). Hlm. 224

¹¹ Jamridafrizal, *Perpustakaan Sebagai Institusi Perspektif Organisasi Dan Regulasi* (Banten: Laksita Indonesia, 2024). Hlm. 180

¹² Setyo Hari Wijayanto, "Kepuasan Informasi Pemakai dan Kualitas Jasa Sistem Informasi sebagai Ukuran Keberhasilan Sistem Informasi dalam Organisasi." (Disertasi, Universitas Indonesia, 1997).

karena itu, penting bagi perpustakaan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanannya berdasarkan standar yang berlaku.

Universitas Cokroaminoto Yogyakarta (UCY) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Yogyakarta terus berupaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan agar sesuai dengan standar akreditasi. Lokasi ini dipilih sebagai objek penelitian karena perpustakaan saat ini masih berakreditasi C, sehingga relevan untuk mengkaji upaya-upaya peningkatan mutu layanan dalam rangka memenuhi standar yang lebih baik. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa UCY angkatan 2021, yang merupakan kelompok pengunjung perpustakaan yang dominan. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan mereka untuk mengerjakan tugas akhir, yang sering kali memerlukan referensi dan sumber informasi yang dapat diakses melalui perpustakaan. Dengan demikian, mahasiswa angkatan 2021 menjadi pengunjung perpustakaan terbanyak, dan pengalaman serta kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan sangat penting untuk dievaluasi. Namun, sejauh mana kualitas layanan perpustakaan UCY yang mengacu pada standar akreditasi (SNP) mampu memberikan dampak terhadap kepuasan pemustaka masih menjadi pertanyaan yang menarik untuk diteliti. Mahasiswa, dosen, dan peneliti sebagai pengguna utama perpustakaan memiliki beragam harapan, mulai dari kemudahan akses informasi, kenyamanan fasilitas, hingga profesionalisme pustakawan dalam memberikan layanan.¹³

¹³ Saenal Abidin, "Peran Ilmu Perpustakaan di Era Teknologi dan Media Informasi: Membangun Dasar Pengetahuan," *Jurusan Ilmu Perpustakaan* (blog), 2025, <https://ipi.fah.uin-alauddin.ac.id/artikel-3567-peran-ilmu-perpustakaan-di-era-teknologi-dan-media-informasi-membangun-dasar->

Pemilihan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta” didasarkan pada urgensi untuk memahami keterkaitan antara penerapan standar kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan mutu layanan perpustakaan melalui pendekatan berbasis standar nasional, sekaligus memperkuat posisi perpustakaan sebagai bagian integral dari keberhasilan pendidikan tinggi.¹⁴

Bagaimana pengaruh kualitas layanan perpustakaan berdasarkan standar akreditasi terhadap kepuasan pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta (UCY)?

¹⁴ Salmah Fa'atin, "Meningkatkan Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Membentuk Integritas Mahasiswa Menuju Kampus Berperadaban," *Libraria* 5 No. 2 (2017): 306.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan asumsi awal atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yg dirumuskan dalam bentuk pernyataan.¹⁵ Pada penelitian ini, hipotesis yang diajukan berupa hipotesis alternatif (H1), yakni adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam kategori hipotesis asosiatif, yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara dua atau lebih variabel. Oleh karena itu, hipotesis ini dirumuskan berdasarkan permasalahan yang bersifat asosiatif, yang bertujuan untuk menggambarkan keterkaitan antara variabel yang diteliti. Secara lebih spesifik, hipotesis asosiatif secara eksplisit menunjukkan hubungan antara dua atau lebih variabel dalam penelitian.

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta.

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta.

D. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2020). Hlm.96

- b. Mengidentifikasi komponen layanan perpustakaan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, berdasarkan indikator dalam Standar Nasional Perpustakaan.
- c. Memberikan data empiris yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan strategi peningkatan layanan perpustakaan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna.

2. Signifikansi Penelitian

- a. Secara Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian literatur dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya terkait dengan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna perpustakaan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi dalam studi lanjutan yang membahas evaluasi mutu layanan berbasis standar nasional.
- b. Secara Praktis: Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi pengelola perpustakaan Universitas Cokroaminoto Yogyakarta sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pengguna. Temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam merancang kebijakan pelayanan perpustakaan yang lebih responsif, efektif, dan berstandar.
- c. Secara Institusional: Bagi Universitas Cokroaminoto Yogyakarta, hasil penelitian ini dapat mendukung upaya peningkatan mutu institusi melalui penguatan fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber belajar yang berdaya saing, serta mendukung pencapaian indikator kinerja perguruan tinggi..

E. Kajian Pustaka

Penyusunan kajian pustaka merupakan upaya untuk menghimpun data dan informasi akademik dalam berbagai bentuk, seperti teori-teori, metode penelitian, pendekatan penelitian yang dipublikasikan dalam bentuk catatan, rekaman sejarah, dokumen, jurnal, bulletin, dan sebagainya.¹⁶ Beberapa kajian pustaka yang menjadi landasan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Artikel jurnal karya Muhammad Dzaki Riana yang diterbitkan oleh jurnal Hanata Widya pada tahun 2019 yang berjudul tentang “Kepuasan Pengguna Perpustakaan terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta” Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan memakai beberapa aspek, yaitu: (1) keberwujudan (*tangibles*), (2) responsivitas (ketanggapan), (3) keandalan, (4) keyakinan, dan (5) empati. Studi ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan analisa data sebagai berikut. Pertama, berdasarkan aspek keberwujudan, kepuasan pengguna berada dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 80,48%. Kedua, berdasarkan responsivitas, kepuasan pengguna berada dalam katagori sangat memuaskan dengan persentase sebesar 86,19%. Ketiga, berdasarkan keandalan, kepuasan pengguna berada dalam kategori sangat memuaskan dengan persentase sebesar 85,19%. Keempat, berdasarkan keyakinan, kepuasan pengguna juga berada dalam katagori

¹⁶ Sulistyorini, *Sastra Lisan: Kajian Teori dan Perapannya dalam Penelitian* (Madani, 2017).

sangat memuaskan dengan presentase sebesar 85,19%. Terakhir, berdasarkan aspek empati, kepuasan pengguna berada dalam kategori sangat memuaskan dengan prosentase sebesar 85,26%.¹⁷

2. Penelitian karya Yuni Bahgie tahun 2022 yang berjudul “Dampak Akreditasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh” Penelitian ini membahas pengaruh akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan, meliputi layanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, penelusuran, literasi informasi, dan penyediaan dokumen. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan penyebaran angket kepada 98 pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tergolong baik.¹⁸
3. Penelitian dari Triyana Sulistyaningsih pada tahun 2023 berjudul “Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem” Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai dampak layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem serta mengidentifikasi alasan mengapa para siswa masih kurang menyukai perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna

¹⁷ Muhammad Dzaki Riana, “Kepuasan Pengguna Perpustakaan terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta,” n.d. Hlm.64

¹⁸ Yuni Bahgie, “Dampak Akreditasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh” (Banda Aceh, UIN Ar-Raniry, 2022). Hlm.1

perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga mereka merasa puas dan berminat untuk kembali menggunakan perpustakaan. Hal ini menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna perpustakaan.¹⁹

4. Penelitian yang ditulis oleh Shofa Qatrunnada, dkk tahun 2023 berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur)” Penelitian ini menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Variabel yang diteliti meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan. Jenis penelitian ini adalah quantitative dengan metode survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki berusia 17 – 25 tahun yang berstatus pelajar atau mahasiswa. Sebagian besar responden merasa sangat puas dengan persentase 81% pada variabel bukti langsung, 68% pada keandalan, 71% pada daya tanggap, 71% pada empati, dan 78% pada jaminan. Hasil uji t secara parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan lebih dari 0,10, sehingga variabel-variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Sementara itu,

¹⁹ Triyana Sulistyaningsih, “Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem,” n.d. Hlm.90

variabel keandalan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,10, yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.²⁰

5. Artikel jurnal karya Ryan Agung Pangestu tahun 2024 berjudul “Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Perpustakaan UMS” (Yogyakarta) memaparkan informasi mengenai evaluasi dampak atau pengaruh dari pengaruh Layanan informasi, dan Perpustakaan sebagai tempat terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif dan pengguna layanan perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, sehingga diperoleh total 150 responden. Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan alat hitung statistik SmartPLS 3.0. Hasil dan dapat dinyatakan bahwa pengaruh *Service, Information Control dan Library as Place* berpengaruh signifikan dan berdampak positif terhadap kepuasan dan kepuasan dan loyalitas pengguna sehingga hipotesis dapat diterima.²¹

Tabel 1. 1 Mapping Teori Penelitian Terdahulu

No	Pengarang & Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1	Muhammad Dzaki Riana (2019)	Kepuasan Pengguna Perpustakaan	X: Kepuasan pengguna	Kuantitatif	Kepuasan pengguna berada pada

²⁰ Shofa Qatrunnada and V Rudy Handoko, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur)” 3, no. 3 (2023). Hlm.276

²¹ Ryan Agung Pangestu and Anton Agus Setyawan, “Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Perpustakaan UMS,” *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)* 23, no. 1 (May 6, 2024): 101–8, <https://doi.org/10.22225/we.23.1.2024.101-108>.

		terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta	Y: Layanan sirkulasi (<i>tangibles</i> , responsivitas, keandalan, keyakinan, empati)		kategori memuaskan hingga sangat memuaskan, dengan persentase tertinggi pada responsivitas (86,19%) dan terendah pada keberwujudan (80,48%).
2	Yuni Bahgie (2022)	Dampak Akreditasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh	- Akreditasi perpustakaan - Kualitas layanan (layanan baca, sirkulasi, referensi, literasi, dll.)	Kualitatif Deskriptif	Akreditasi berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Layanan perpustakaan tergolong baik menurut hasil angket dan wawancara.
3	Triyana Sulistyaningsih (2023)	Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem	- Kualitas layanan perpustakaan - Kepuasan pengguna	Kualitatif	Layanan perpustakaan berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Layanan yang baik meningkatkan minat dan keinginan siswa untuk menggunakan perpustakaan kembali.
4	Shofa Qatrunnada dkk. (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan	X: Kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap,	Kuantitatif (Survei)	Variabel keandalan berpengaruh signifikan, sedangkan variabel lain

		Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)	empati, jaminan) Y: Kepuasan pemustaka		tidak signifikan secara parsial, meski persentase kepuasan tetap tinggi (68%– 81%).
5	Ryan Agung Pangestu (2024)	Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Perpustakaan UMS	X1: <i>Affect of service</i> X2: <i>Information control</i> X3: <i>Library as place</i> Y: Kepuasan Pengguna Z: Loyalitas pengguna	Kuantit atif (Smart PLS 3.0)	Semua variabel (<i>affect of service, information control, library as place</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan.

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

F. Kerangka Teoritis

1. Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*)

Penjaminan mutu dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang mencakup monitoring, evaluasi, atau kajian terhadap mutu.²² Tujuan utama kegiatan ini adalah membangun kepercayaan dengan memastikan terpenuhinya standar minimum dalam aspek input, proses, dan output sesuai dengan harapan pengguna²³ Penjaminan mutu terbagi menjadi dua bentuk, yaitu: (1) perancangan

²² Muhammad Rafi, Muhammad Syaifuddin, and Syraini Tambak, "Manajmen Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Mutu di Perguruan Tinggi dan Sekolah," *At-Tajdid : Journal of Islamic Studies* 2, no. 2 (April 30, 2022): 68, <https://doi.org/10.24014/at-tajdid.v2i2.17440>. Hlm. 70

²³ Azwarni et al., "Pengaruh Dimensi Kepemimpinan Kepala Sekolah, Sistem Penjaminan Mutu Internal, dan Budaya Sekolah Terhadap Mutu Kompetensi Guru SD," *TIN: Terapan Informatika Nusantara* 4, no. 5 (October 30, 2023): 270–78, <https://doi.org/10.47065/tin.v4i5.4438>. Hlm. 273

proses untuk perbaikan dan pengembangan mutu yang berkelanjutan (*continuous quality improvement*), dan (2) budaya mutu (*quality culture*) yang mencerminkan nilai-nilai tertentu.²⁴ Oleh karena itu, penjaminan mutu dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang mencakup nilai dan prinsip untuk mendorong perubahan, perbaikan, serta peningkatan kualitas secara berkelanjutan.²⁵

Kualitas pendidikan mengacu pada tingkat kecerdasan suatu bangsa yang diperoleh melalui penerapan Sistem Pendidikan Nasional.²⁶ Penjaminan mutu pendidikan merupakan proses terstruktur dan komprehensif yang melibatkan lembaga atau program pendidikan, penyelenggara pendidikan, pemda (pemerintah daerah), pemerintah pusat, serta masyarakat dalam upaya meningkatkan kecerdasan bangsa melalui pendidikan.²⁷ Untuk mencapai pendidikan yang berkualitas, diperlukan sistem penjaminan mutu yang terstandarisasi.²⁸ Penjaminan mutu mencakup seluruh kegiatan yang dirancang dengan perencanaan yang matang, dilakukan secara sistematis, terpadu, dan berkelanjutan dalam pengelolaan mutu untuk memastikan setiap proses sesuai

²⁴ I Rai Wahyudhi Putra and Ida Ayu Putu Sri Widiyanti, "Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah di SMP Negeri 3 Mengawi," *Locus* 12, no. 1 (February 1, 2020): 26–49, <https://doi.org/10.37637/locus.v12i1.286>.

²⁵ Rusi Rumiati Aliyyah, *Teori-Teori Pendidikan* (Bogor: Universitas Djuanda, 2021). Hlm. 19.

²⁶ Joseph Hlongwane et al., "Toward the Integration of Artificial Intelligence in Higher Education, Challenges and Opportunity: The African Contexts, a Case of Zimbabwe.," *International Journal of Research and Innovation in Social Science* VIII, no. IIIS (2024): 417–35, <https://doi.org/10.47772/IJRISS.2024.803028S>.

²⁷ Menteri Pendidikan Nasional, "Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Dan Peningkatan Mutu Pendidikan" (Kemendiknas, 2009). Hlm.3

²⁸ Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, *Pedoman Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Bagi Perguruan Tinggi Penyelenggara Pendidikan Akademik* (Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi, 2024). Hlm.2

dengan standar dan regulasi yang berlaku.²⁹ Oleh karena itu, penjaminan mutu pendidikan dapat diartikan sebagai upaya terstruktur dan berkelanjutan untuk membangun kepercayaan para pemangku kepentingan melalui pemenuhan standar mutu yang telah ditetapkan. Hal ini pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan secara berkelanjutan.³⁰

Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen pendidikan secara menyeluruh.³¹ SPMP terdiri dari dua elemen utama, yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME).³² SPMI merupakan mekanisme penjaminan mutu yang diterapkan di dalam satuan pendidikan dan melibatkan seluruh komponen dalam institusi tersebut. Sementara itu, SPME merupakan mekanisme penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, serta lembaga akreditasi dan lembaga terkait lainnya di bidang pendidikan.³³ Dalam konteks pendidikan tinggi, SPME menjadi bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) yang berfungsi sebagai standar kelayakan penilaian.³⁴ Perguruan tinggi diwajibkan untuk menerapkan sistem ini guna menjamin mutu pendidikan dalam proses akreditasi.

²⁹ Usman Radiana, "Pengelolaan Penjaminan Mutu di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Teluk Keramat," n.d. Hlm. 4

³⁰ Ibid.

³¹ Asriadi, "Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal Dalam Peningkatan Mutu Satuan Pendidikan Di SMP Negeri 3 Watansopeng" (Makassar, UIN Alauddin, 2022). Hlm.37.

³² Afif Suryono, "Mengenal Sekolah Model Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)," *SMK Negeri 2 Magelang* (blog), 2020, <http://smkn2mgl.sch.id/read/163/mengenal--sekolah-model-sistem-penjaminan-mutu-internal--spmi>. Hlm.1

³³ Milasari, "Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (Spmi) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMPN 2 Tanjungpinang," 2022. Hlm. 165

³⁴ Majelis Akreditasi BAN-PT, "Kebijakan SPME (Akreditasi)" (Majelis Akreditasi BAN-PT, 2017). Hlm. 3

SPME, yang dikenal sebagai akreditasi, merupakan proses evaluasi untuk menentukan kelayakan mutu suatu perguruan tinggi atau program studi.³⁵

Penilaian SPME didasarkan pada hasil penerapan SPMI oleh perguruan tinggi, yang kemudian digunakan untuk menentukan status dan peringkat akreditasi.

Pelaksanaan SPME mencakup perancangan, implementasi, pengendalian, serta pengembangan yang dilakukan langsung oleh pemerintah melalui BAN-PT. Penyelenggaraan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) bertujuan untuk:³⁶

- a. Melakukan evaluasi terhadap sistem penjaminan mutu dalam penyelenggaraan program studi dan perguruan tinggi.
- b. Memastikan transparansi dan akuntabilitas publik dalam pelaksanaan pendidikan tinggi.
- c. Meningkatkan standar kualitas program studi serta perguruan tinggi.
- d. Memberikan rekomendasi kepada pemangku kebijakan guna mendukung peningkatan mutu perguruan tinggi.
- e. Menjadi referensi bagi pemangku kebijakan dalam mengevaluasi pendidikan tinggi.

SPME dilaksanakan melalui proses akreditasi yang berperan dalam menentukan kelayakan program studi dan perguruan tinggi berdasarkan kriteria yang

³⁵ Ibid

³⁶ Liza, "Apa Itu SPME? Pengertian Dan Penyelenggaraan Melalui Akreditasi," *Sevima* (blog), 2024, <https://sevima.com/apa-itu-spme/>. Hlm. 1

ditetapkan dalam Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti).³⁷ BAN-PT bertugas menilai sejauh mana perguruan tinggi memenuhi standar tersebut. Hasil akreditasi menjadi indikator penerapan SPME di perguruan tinggi. Untuk memperoleh hasil akreditasi yang baik, perguruan tinggi dapat mengajukan dokumen usulan akreditasi serta data dari PDDikti untuk dinilai oleh BAN-PT. Jika perguruan tinggi tidak terakreditasi, Menteri berwenang mencabut izin pendiriannya beserta program studi terkait. Oleh karena itu, langkah pencegahan perlu dilakukan agar hal tersebut tidak terjadi yakni peran Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) harus dioptimalkan, karena kewenangannya sepenuhnya berada di tangan perguruan tinggi.³⁸ Oleh karena itu, perguruan tinggi wajib memastikan bahwa SPMI diterapkan sesuai dengan SN Dikti agar dapat mendukung hasil akreditasi yang optimal. Terdapat beberapa Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME):

a. ISO 21001:2018

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah organisasi internasional yang bersifat independen dan nonpemerintah. Organisasi ini berperan sebagai pembuat standar internasional terbesar di dunia dengan sifat sukarela. Tujuan utama ISO adalah memberikan panduan dan pengendalian bagi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu standar yang dikeluarkan oleh ISO adalah ISO 21001,

³⁷ Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, *Pedoman Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Bagi Perguruan Tinggi Penyelenggara Pendidikan Akademik*. Hlm.19.

³⁸ Liza, "Apa Itu SPME? Pengertian Dan Penyelenggaraan Melalui Akreditasi.". Hlm.1.

yaitu standar sistem manajemen yang dirancang khusus untuk organisasi pendidikan. ISO 21001:2018 merupakan standar sistem manajemen internasional pertama yang secara spesifik ditujukan untuk organisasi pendidikan. Standar ini resmi diterbitkan pada Mei 2018 dan bertujuan membantu institusi pendidikan dalam menjaga serta meningkatkan kualitas layanan di lingkungan pendidikan yang terus berkembang. Secara umum, proses sertifikasi ISO 21001:2018 mengikuti pendekatan siklus Plan – Do – Check – Act (PDCA). Dalam implementasi sistem manajemen organisasi pendidikan, tahap perencanaan menjadi aspek penting. Pada tahap ini, organisasi menetapkan sasaran, strategi, dan struktur yang diperlukan untuk mencapai tata kelola yang sesuai dengan standar internasional.³⁹

b. ISO 9001:2015

standar manajemen mutu yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) memuat serangkaian persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan atau organisasi dalam membangun sistem manajemen mutu. Dengan mengacu pada ISO 9001:2015, suatu organisasi atau perusahaan dapat menilai apakah produk, baik barang maupun jasa, serta proses yang dijalankan mampu secara konsisten memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan. Selain itu, penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan standar ini bertujuan untuk memastikan kualitas produk dan jasa tetap sesuai dengan standar perusahaan

³⁹ LPM Unpak, “Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME),” *LPM Unpak* (blog), 2022, <https://lpm.unpak.ac.id/ruang-lingkup/spme>. Hlm.1.

maupun pelanggan, sekaligus mencegah terjadinya kegagalan mutu selama proses produksi. Di Indonesia, standar manajemen mutu ini telah diadopsi secara identik oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) menjadi SNI ISO 9001:2015. ISO 9001 mengadopsi pendekatan manajemen mutu yang berorientasi pada proses. Untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu berbasis proses ini, ISO 9001:2015 mewajibkan penerapan Siklus Deming atau PDCA (Plan – Do – Check – Act) sebagai kerangka kerja utama.⁴⁰

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustakaanya. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemustaka, karena itu kebutuhan dan permintaan pemustaka perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan.⁴¹

Kualitas layanan perpustakaan juga merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ ketepatan, kedalaman/ tepat guna/

⁴⁰ Anak Agung Ngurah Perwira Redi, “ISO 9001:2015 Pengantar Standar Manajemen Mutu,” *Binus University* (blog), 2021, <https://mie.binus.ac.id/2021/04/07/iso-90012015-pengantar-standar-manajemen-mutu/>. Hlm.1.

⁴¹ Rhoni Rodin, “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 3 No.1 (2015): 102.

cepat dari pihak perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya.⁴²

Karakteristik pelayanan adalah aspek-aspek yang membedakan antara pelayanan yang satu dengan berbagai pelayanan lainnya. Sedangkan yang dimaksud dengan karakteristik kualitas layanan perpustakaan adalah suatu kualitas pelayanan yang khas atau mencolok dari suatu pelayanan. Yang membedakan antara suatu layanan dengan layanan yang lainnya yang diberikan oleh pihak perpustakaan. The Association of Research America (ARL) di Amerika Serikat membagi karakteristik layanan perpustakaan sebagai berikut⁴³:

a. Perpustakaan sebagai tempat

1) Kenyamanan

Perpustakaan sebagai sebuah tempat harus memperhatikan faktor kenyamanan, kebersihan, dan kesejukan sehingga pemustaka betah berada di perpustakaan.

2) Papan petunjuk

Perpustakaan perlu dilengkapi dengan denah lokasi perpustakaan dan denah dalam gedung perpustakaan yang diletakkan ditempat strategis sehingga mudah dilihat pemustaka.

⁴² Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual 1 Ke Libqual+TM* (Jakarta: Sagung Seto, 2013). Hlm.38

⁴³ Sabto Harmoko, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta," *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 2 No.2 (2017): 167–69.

3) Keandalan(Reliability)

Kecepatan, keakuratan dan pelayanan yang memuaskan pemustaka yang mampu diberikan tenaga perpustakaan mempunyai prosedur mutu dalam setiap jenis layanan yang dikomunikasikan kepada pemustaka.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

1) Empati

Sikap, respon, dan tindakan tenaga perpustakaan yang dapat ikut merasakan apa yang dirasakan pemakai.

2) Daya Tanggap (Responsiveness)

Tenaga perpustakaan dituntut untuk mempunyai daya tanggap yang cepat atau *responsive*.

3) Jaminan (Assurance)

Pemustaka akan merasakan nyaman untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan perpustakaan apabila ada jaminan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari tenaga perpustakaan.

c. Kemudahan pemakai

1) Jenis Layanan

Perpustakaan hendaknya memilih dan menyediakan jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik pemustakanya. Jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik hendaknya tidak menyulitkan pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan.

2) Kemudahan Pemanfaatan

Fasilitas yang ada di perpustakaan mudah dimanfaatkan. Perpustakaan hendaknya membuat aturan yang jelas, mudah dipahami dan birokratis.

3) Tata Letak

Penempatan perabot dan perlengkapan di perpustakaan hendaknya luwes sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

d. Kelengkapan Koleksi

Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong pemustaka berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dari uraian pendapat diatas, dapat disimpulkan karakteristik kualitas layanan perpustakaan sangat bermanfaat untuk kemajuan sebuah perpustakaan, hal dasar yang harus diperhatikan dari beberapa point karakteristik diatas yaitu: koleksi, perhatian dari pihak pustakawan, kenyamanan serta kecepatan akses informasi. Karena disini yang dimaksud dengan karakteristik dari kualitas layanan perpustakaan merupakan ciri-ciri dari layanan yang harus tersedia demi perkembangan dan kemajuan perpustakaan.

3. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan merupakan kondisi emosional yang mencerminkan rasa senang, lega, atau gembira ketika suatu keinginan atau harapan berhasil terpenuhi.⁴⁴ Dalam konteks pelanggan, kepuasan mengacu pada respons emosional yang timbul akibat

⁴⁴ KBBI, "Puas," in *KBBI Daring* (Digital Ocean Referral Badge, 2024). Hlm.1.

perbandingan Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi terhadap kualitas suatu produk atau layanan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika kinerja produk atau layanan tersebut mampu memenuhi atau melampaui harapan mereka. Sebaliknya, jika kinerja produk atau layanan berada di bawah ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas.⁴⁵ Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Namun, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan senang.⁴⁶

Tingkat kepuasan yang tinggi dapat menciptakan ikatan emosional yang kuat terhadap suatu merek, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan.⁴⁷ Dalam dunia pemasaran dan riset konsumen, kepuasan pelanggan merupakan konsep utama.⁴⁸ Secara teori, pelanggan yang merasa puas dengan suatu produk, layanan, atau merek cenderung melakukan pembelian ulang serta merekomendasikannya kepada orang lain.⁴⁹ Sebaliknya, pelanggan yang merasa tidak puas lebih mungkin untuk beralih ke produk lain.⁵⁰ Sebuah perusahaan didirikan dengan tujuan utama untuk memenuhi kepuasan pengguna, yang berarti perusahaan harus memastikan bahwa pelanggan mendapatkan apa yang mereka

⁴⁵ Keynes Julio Brayen Longdong, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maesa Print Kawangkoan," *Productivity* 3 (2022): 13–17. Hlm.14.

⁴⁶ Sambodho Rio Sasongko, "Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *Jurnal Ilmu Management Terapan* 3, no. 1 (October 31, 2021): 104–14, <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.

⁴⁷ Mohd Shuja, "Impacts of Store Attribute on Customer Satisfaction and Store Brand Loyalty – A Mediation Role," *Journal of Development Research* 3, No. 2, 2023, 982–89.

⁴⁸ Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Miilenium Satu (Jakarta: Prenhallindo, 2002). Hlm.42.

⁴⁹ Jongnam Kim and Kyeongmin Yum, "Enhancing Continous Usage Intention in E-Commerce Marketplace Platforms: The Effects of Service Quality, Customer Satisfaction, and Trust," *Applied Science* 14, no. 17 (August 28, 2024): 7617, <https://doi.org/10.3390/app14177617>.

⁵⁰ Zulfikri Andili, "Pengaruh Brand Equity terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi pada Dealer Pt. Hasjrat Toyota di Kota Ternate," 2022. Hlm. 749.

inginkan dan butuhkan.⁵¹ Oleh karena itu, menciptakan kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama dari keberadaan suatu perusahaan.⁵²

Kepuasan pengguna dapat dikatakan tercapai apabila tanggapan mereka terhadap kualitas layanan perpustakaan sesuai atau melebihi harapan mereka.⁵³ Jika pengguna merasa puas dengan layanan atau produk yang diberikan dan memiliki keinginan untuk menggunakannya kembali, maka hal tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang baik.⁵⁴ Secara umum, kepuasan ini muncul ketika seseorang atau sekelompok orang merasa senang setelah menggunakan suatu produk atau layanan, di mana pengalaman yang mereka peroleh sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Terdapat beberapa harapan pengguna terhadap sistem layanan perpustakaan, antara lain:⁵⁵

- a. Kenyamanan dalam mengakses seluruh layanan yang tersedia di perpustakaan.
- b. Ketersediaan koleksi pustaka yang komprehensif dan selaras dengan kebutuhan pemustaka.
- c. Layanan perpustakaan yang ramah, bersahabat, serta tanggap terhadap kebutuhan pengguna.

⁵¹ Syafira Azzahra, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Moodle Terhadap Kepuasan Pengguna Di Kota Jambi Menggunakan Metode Servequal" (Jambi, 2022). Hlm.5.

⁵² Steven P Schnaars, *Marketing Strategy: A Customer-Driven Approach* (New York: Free Press, 1991).

⁵³ Rifqa Shadrina, "Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara" (Medan, niversitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019). Hlm.2.

⁵⁴ Bitner Zeithaml, V. A M. J., *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (New York: McGraw-Hill, 2003).

⁵⁵ Ilman Panca Putra, "Analisis Kepuasan Pengguna Software Online Public Access (OPAC) Dengan Metode EUCS Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Banyuasin" (PALEMBANG, UIN RADEN FATAH, 2021).

- d. Koneksi internet yang stabil dan berkecepatan tinggi. untuk mempermudah pencarian informasi dan bahan pustaka.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna perpustakaan, terdapat beberapa dimensi yang menjadi indikator utama, yaitu:⁵⁶

- Kinerja layanan perpustakaan.
- Respon terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna.
- Kompetensi petugas dalam memberikan layanan.
- Kemudahan, keterjangkauan, ketepatan, dan kecepatan dalam mengakses layanan.
- Kualitas koleksi bahan pustaka yang tersedia.
- Ketersediaan alat temu kembali untuk mempermudah pencarian informasi.
- Jam layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Adapun krangka pemikiran dari penelitian ini adalah:

Bagan 1. Kerangka Pemikiran



Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

⁵⁶ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2005). Hlm. 155.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Cokroaminoto Yogyakarta. Judul penelitian ini mencerminkan adanya dua variabel yang akan dianalisis untuk menemukan hubungan di antara keduanya. Judul penelitian ini mencerminkan adanya dua variabel yang akan dianalisis untuk menemukan hubungan di antara keduanya. Pendekatan kuantitatif ini menggunakan jenis asosiatif dengan bentuk hubungan kausal, dimana penelitian kuantitatif asosiatif merupakan pertanyaan dalam suatu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel atau lebih, dan makna dari hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat, serta mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih tersebut. Jadi, penelitian ini ada 2 variabel yaitu, yang mempengaruhi (*variabel independen*) dan variabel yang dipengaruhi (*variabel dependen*).⁵⁷ Peneliti perlu menyusun teori sebagai dasar dalam membangun hipotesis yang menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya.⁵⁸

Secara umum, variabel merupakan objek penelitian yang dapat berbentuk abstrak maupun nyata.⁵⁹ Dalam penelitian kuantitatif, variabel dibedakan menjadi dua, yaitu:

⁵⁷ Muslich Anshori, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Universitas Airlangga, 2009). Hlm.22

⁵⁸ Rachmat Kriyantono, *Practical Techniques of Communication Research* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006). Hlm.69.

⁵⁹ Sumardijjati, "Variabel Penelitian: Jenis Dan Definisi Operasional." Hlm.2.

- a. Variabel bebas (*independent variable* / X) adalah variabel yang berperan dalam mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang dikaji adalah kualitas layanan berdasar standar akreditasi perpustakaan (Standar Nasional Perpustakaan nomor 5 tahun 2024), dengan beberapa indikator, yaitu:

- 1) Koleksi perpustakaan
- 2) Sarana dan prasarana
- 3) Pelayanan
- 4) Tenaga perpustakaan
- 5) Penyelenggaraan
- 6) Pengelolaan perpustakaan
- 7) Inovasi dan kreativitas
- 8) Tingkat kegemaran membaca
- 9) Index pembangunan literasi masyarakat

- b. Variabel terikat (*dependent variable*/Y) merupakan variabel yang terpengaruh atau mengalami perubahan akibat adanya variabel bebas.⁶⁰

Dalam konteks penelitian ini, variabel terikat yang dianalisis adalah kepuasan pengguna, dengan indikator yang meliputi:

- 1) Kinerja layanan
- 2) Respon terhadap kebutuhan pemustaka
- 3) Kompetensi petugas

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&d* (Bandung: Alfabeta, 2009).

- 4) Kemudahan, keterjangkauan, ketepatan, dan kecepatan akses
- 5) Kualitas koleksi
- 6) Ketersediaan alat temu kembali
- 7) Waktu layanan.⁶¹

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini merujuk pada benda, individu, atau hal yang menjadi fokus dan tempat data terkait variabel tertentu dikumpulkan.⁶² Pada penelitian ini, subyek yang diteliti adalah mahasiswa Universitas Cokroaminoto Yogyakarta angkatan 2021.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk pada elemen yang menjadi fokus utama penelitian, yang dapat berupa individu, organisasi, atau benda yang akan dikaji lebih lanjut, dengan tujuan memperoleh informasi yang kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan.⁶³ Dalam penelitian ini, obyek yang diteliti adalah tingkat kepuasan pemustaka terhadap standar akreditasi perpustakaan.

⁶¹ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*.

⁶² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Revisi (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013).Hlm.88.

⁶³ Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011).

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi mencakup keseluruhan obyek atau subyek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya.⁶⁴ Berdasarkan definisi ini, populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Cokroaminoto Yogyakarta. Populasi diambil dari jumlah anggota Perpustakaan Universitas Cokroaminoto Yogyakarta Angkatan 2021. Dengan demikian jumlah populasi yang diambil sebanyak 335 orang. Alasan peneliti memilih pemustaka angkatan 2021 yakni karena mahasiswa tersebut memiliki frekuensi kunjungan yang lebih banyak dibanding angkatan yang lain, yang didasari karena angkatan tersebut sedang mengerjakan tugas akhir.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi secara keseluruhan.⁶⁵ Dalam penelitian ini, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin:⁶⁶

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Hlm.80.

⁶⁵ Ibid. Hlm.81.

⁶⁶ Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri, 2013). Hlm.34

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e^2 = presisi yang ditetapkan, *sampling error* = 10%

Diketahui jumlah populasi Mahasiswa Universitas Cokroaminoto Yogyakarta Angkatan 2021 sebesar $N = 335$. Dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh jumlah sample (n) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{335}{1 + 335(0,1)^2}$$

$$n = \frac{335}{1 + 335(0,01)}$$

$$n = \frac{335}{1 + 3,35}$$

$$n = \frac{335}{4,35}$$

$$n = 77,011$$

Dari hasil rumus Slovin di atas, maka menghasilkan perhitungan sebesar 77,011 dan kemudian dibulatkan menjadi 80. Dengan demikian, jumlah responden dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *insidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa

saja mahasiswa angkatan 2021 yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.⁶⁷

4. Sumber Data

- a. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama. Pada penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan wawancara kepada responden di Perpustakaan Universitas Cokroaminoto Yogyakarta.
- b. Data sekunder berasal dari sumber tidak langsung, seperti buku, laporan penelitian, jurnal, dan dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian.

5. Waktu dan Tempat Penelitian

Pengadaan penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2024 – Maret 2025. Lokasi dari penelitian ini yakni di Perpustakaan Universitas Cokroaminoto Yogyakarta (UCY) yang beralamatkan di Jalan Perintis Kemerdekaan, Gambiran, Pandeyan, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, kode pos 55161.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena, baik dalam konteks alam maupun sosial.⁶⁸ Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner, yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengolah, serta menganalisis data yang diperoleh dari responden dengan metode

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020). Hlm.124

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*.

pengukuran yang seragam.⁶⁹ Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, di mana responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.⁷⁰ Untuk mengidentifikasi variabel yang diteliti, diperlukan kisi-kisi instrumen yang menghubungkan variabel yang dianalisis dengan sumber data yang akan dikumpulkan.⁷¹ Adapun kisi – kisi instrumen penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Kisi-kisi instrument penelitian

Variabel	Komponen	Indikator	No. item	Jumlah
Standar akreditasi (X)	1. Koleksi perpustakaan	a. Koleksi perpustakaan mendukung kurikulum program studi di perguruan tinggi. b. Perpustakaan menjajarkan koleksi di rak secara sistematis.	1, 2	2
	2. Sarana dan prasarana.	a. Perpustakaan berada pada lokasi yang mudah diakses dan di pusat kegiatan akademik. b. Perpustakaan menyediakan computer yang mendukung penyelenggaraan, pengelolaan, dan layanan perpustakaan	3, 4	2
	3. Pelayanan	a. Perpustakaan menyediakan layanan baca di tempat b. Perpustakaan menyediakan pelayanan sirkulasi untuk memenuhi kebutuhan informasi Pemustaka	5, 6	2
	4. Tenaga perpustakaan	a. Tenaga perpustakaan mampu memberikan layanan informasi yang	7, 8	2

⁶⁹ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Hlm. 46

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)* (Bandung: Alfa Beta, 2015).Hlm.142.

⁷¹ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Hlm.205.

		<p>relevan dan akurat sesuai kebutuhan pengguna.</p> <p>b. Tenaga perpustakaan memiliki kemampuan untuk mengelola koleksi secara profesional.</p>		
	5. Penyelenggaraan,	<p>a. Perpustakaan memiliki visi dan misi yang mendukung tugas pokok Universitas.</p> <p>b. Perpustakaan memiliki kedudukan yang jelas dalam struktur organisasi Universitas</p>	9, 10	2
	6. Pengelolaan perpustakaan	a. Perpustakaan memiliki website Perpustakaan dan menerapkan sistem automasi dalam pengelolaan Perpustakaan.	11	1
	7. Inovasi dan kreativitas	a. Perpustakaan menerima ide atau masukan dari pengguna untuk menciptakan layanan baru.	12	1
	8. Tingkat kegemaran membaca	a. Perpustakaan menyelenggarakan layanan yang berorientasi pada peningkatan kegemaran membaca	13	1
	9. Indeks pembangunan literasi masyarakat	a. Perpustakaan menyelenggarakan program yang melibatkan partisipasi aktif Sivitas Akademika	14	1
Kepuasan Pemustaka (Y)	1. Kinerja pelayanan	<p>a. Petugas perpustakaan selalu melayani dengan ramah dan sopan.</p> <p>b. Pelayanan di perpustakaan dilakukan secara profesional.</p>	1, 2	2
	2. Respon terhadap keinginan pemustaka	<p>a. Petugas perpustakaan cepat tanggap terhadap kebutuhan pemustaka.</p> <p>b. Saran dan masukan dari pemustaka diperhatikan oleh perpustakaan.</p>	3, 4	2
	3. Kompetensi petugas	a. Petugas memiliki pengetahuan yang baik	5, 6	2

		tentang layanan dan koleksi perpustakaan. b. Petugas mampu menjawab pertanyaan dengan jelas dan memadai.		
	4. Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat	a. Pengaksesan koleksi perpustakaan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat b. Prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi sangat efisien.	7, 8	2
	5. Kualitas koleksi	a. Buku atau bahan pustaka yang tersedia memiliki kualitas isi yang baik. b. Variasi koleksi di perpustakaan sangat memadai untuk kebutuhan akademik dan umum.	9, 10	2
	6. Ketersediaan alat temu Kembali	a. Alat bantu seperti katalog online (OPAC) tersedia dan mudah digunakan. b. Perangkat teknologi di perpustakaan membantu mempercepat pencarian koleksi.	11, 12	2
	7. Waktu Layanan	a. Jam operasional perpustakaan memenuhi kebutuhan pengguna. b. Layanan perpustakaan tersedia pada hari dan waktu yang sesuai dengan aktivitas pemustaka	13, 14	2

Sumber: Perpusnas RI, 2024⁷² dan HS, 2005⁷³

Dalam penelitian ini, kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert, yang berfungsi untuk mengukur sikap, opini, serta persepsi individu atau kelompok

⁷² Perpusnas RI, "Peraturan Perpusnas RI No.5 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi" (Perpusnas RI, 2024).

⁷³ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*.

terhadap suatu fenomena sosial.⁷⁴ Fenomena sosial yang diteliti telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti dan dikategorikan sebagai variabel penelitian.

Dalam penyusunan angket penelitian, skala Likert yang digunakan berkisar dari 1 hingga 4. Rentang ini dipilih untuk menghindari opsi netral atau ragu-ragu, sehingga jawaban yang diberikan oleh responden lebih jelas dan tegas. Peneliti akan menyajikan pernyataan tertentu beserta pilihan jawaban, di mana responden diminta untuk menandai jawaban yang sesuai dengan pendapat mereka pada kolom yang telah disediakan. Kolom yang disediakan yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), setuju (S), dan sangat setuju (SS).

Berikut adalah tabel yang menjelaskan skala Likert secara lebih rinci:

Tabel 1. 3 Skala Likert

Kategori	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

Sumber: Sugiyono, 2020⁷⁵

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur variabel yang ingin diteliti secara akurat. uji validitas merupakan proses untuk menentukan keabsahan atau kebenaran suatu instrumen. Uji validitas dilakukan guna menilai sejauh mana butir pernyataan dalam instrumen mampu

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Hlm.93.

⁷⁵ Ibid

merepresentasikan variabel yang sedang dikaji.⁷⁶ Peneliti langsung menyebarkan kuesioner penelitian kepada responden sebanyak 80 mahasiswa aktif Universitas Cokroaminoto Yogyakarta Angkatan 2021.

Metode pengujian dalam penelitian ini menggunakan nilai r hitung. Hasil r hitung yang diperoleh dari output SPSS v26 dibandingkan dengan r tabel berdasarkan $df = n - 2$ serta tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Validitas setiap butir kuesioner dianalisis dengan melihat r tabel, di mana jumlah responden dalam penelitian ini adalah 30 orang, sehingga nilai r tabel yang digunakan adalah 0,361. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir tersebut dianggap tidak valid. Selain itu, validitas juga dapat ditentukan dengan melihat tingkat signifikansi (sig. 2-tailed). Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka butir pernyataan dinyatakan valid; namun, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka butir tersebut tidak valid.

Uji validitas pada penelitian ini akan menguji tentang pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 26 untuk membantu proses analisis data. Berikut merupakan hasil uji validitas dengan sampel sebanyak 30 responden.

⁷⁶ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Hlm.211.

Tabel 1. 4 Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi (r _{hitung})	Keterangan
X	X1	0,687	Valid
	X2	0,573	Valid
	X3	0,522	Valid
	X4	0,574	Valid
	X5	0,468	Valid
	X6	0,729	Valid
	X7	0,526	Valid
	X8	0,532	Valid
	X9	0,513	Valid
	X10	0,545	Valid
	X11	0,624	Valid
	X12	0,628	Valid
	X13	0,760	Valid
	X14	0,638	Valid
Y	Y1	0,454	Valid
	Y2	0,408	Valid
	Y3	0,334	Valid
	Y4	0,470	Valid
	Y5	0,365	Valid
	Y6	0,413	Valid
	Y7	0,434	Valid
	Y8	0,504	Valid
	Y9	0,328	Valid
	Y10	0,255	Valid
	Y11	0,589	Valid
	Y12	0,489	Valid
	Y13	0,660	Valid
	Y14	0,487	Valid

Sumber: Hasil oleh data peneliti, 2025

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa sluruh butir pertanyaan dalam kuisisioner memenuhi kriteria validitas, sesuai dengan ketentuan $r(\text{hitung}) > r(\text{tabel})$. Dngan demikian, pertanyaan yg diajukan pada 30 responden dapat dijadikan sebagai dasar dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas memiliki arti mampu dipercaya dan dapat diandalkan.⁷⁷ Reliabilitas menerangkan bahwa sebuah instrumen mampu dipercaya untuk menjadi alat pengumpul data instrumen yang baik. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan kestabilan jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan nilai alpha sebesar 0,60. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari hasil output, maka instrumen penelitian dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilainya lebih kecil, maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel. Berikut ini merupakan kriteria hasil uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*:⁷⁸

Tabel 1. 5 Kriteria Hasil Uji Reliabilitas Teknik Cronbach's Alpha

<i>Cronbach's Alpha</i> $\leq 0,39$	Reliabilitas Rendah
<i>Cronbach's Alpha</i> 0,4 – 0,59	Reliabilitas Sedang
<i>Cronbach's Alpha</i> 0,6 – 0,79	Reliabilitas Tinggi
<i>Cronbach's Alpha</i> 0,8 – 1	Reliabilitas Sangat Tinggi

Sumber: Siregar, 2013⁷⁹

Dalam penelitian ini, peneliti menguji reliabilitas instrumen dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yang dibantu oleh perangkat lunak IBM SPSS V26. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas yang dilakukan pada 80 responden:

Tabel 1. 6 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X)	X1	0,870	Reliabel
		X2	0,877	Reliabel

⁷⁷ Arikunto. Hlm.221.

⁷⁸ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*.

⁷⁹ Siregar.

		X3	0,873	Reliabel
		X4	0,867	Reliabel
		X5	0,873	Reliabel
		X6	0,868	Reliabel
		X7	0,877	Reliabel
		X8	0,870	Reliabel
		X9	0,872	Reliabel
		X10	0,875	Reliabel
		X11	0,869	Reliabel
		X12	0,871	Reliabel
		X13	0,865	Reliabel
		X14	0,871	Reliabel
2	Kepuasan Pemustaka (Y)	Y1	0,880	Reliabel
		Y2	0,877	Reliabel
		Y3	0,876	Reliabel
		Y4	0,875	Reliabel
		Y5	0,874	Reliabel
		Y6	0,876	Reliabel
		Y7	0,874	Reliabel
		Y8	0,878	Reliabel
		Y9	0,871	Reliabel
		Y10	0,867	Reliabel
		Y11	0,867	Reliabel
		Y12	0,865	Reliabel
		Y13	0,869	Reliabel
		Y14	0,874	Reliabel

Sumber: Hasil oleh data peneliti, 2025

Tabel 1. 7 Uji Reliabilitas Variabel X

Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil <i>N of items</i>	Keterangan
0,858	14	Reliabel

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Tabel 1. 8 Uji Reliabilitas Variabel Y

Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil <i>N of items</i>	Keterangan
0,838	14	Reliabel

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1.7, 1.8 dan Tabel 1.9, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh masing – masing lebih dari 0,8 yang menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam kuisioner memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi dan setiap item pertanyaan mampu mendapatkan hasil yng konsisten yang apabila pertanyaan kembali diajukan akan memperoleh jawaban yang relative sama dari jawaban sebelumnya.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah seluruh data dari responden atau sumber lainnya terkumpul. Proses ini mencakup pengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penyusunan data dalam bentuk tabulasi, penyajian data sesuai dengan variabel penelitian, serta perhitungan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.⁸⁰ Teknik analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Ada berbagai macam uji statistik yang dapat diterapkan, mulai dari yang paling sederhana sampai yang kompleks tergantung dari jenis data dan masalah/tujuan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menghitung skor setiap jawaban responden menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor tertinggi}-\text{Skor terendah}}{\text{Banyaknya kategori}} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Sehingga dapat diketahui kategori skor jawaban responden, yaitu:

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Hlm.147

Tabel 1. 9 *Range Interval*

Skor Kategori	Interval
Sangat Tinggi	3,25 – 4
Tinggi	2,50 – 3,25
Rendah	1,75 – 2,50
Sangat Rendah	1 – 1,75

Sumber: Sutrisno Hadi, 1991⁸¹

Adapun uji yang digunakan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan setelah analisis data, teknik analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka adapun rumus rata-ratanya yaitu⁸²:

$$\text{Rata-rata (mean)} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

$\sum x$: Jumlah seluruh nilai data

N : Banyaknya data

b. Analisis *Korelasi*

Untuk mengukur kevaliditas antar skor, peneliti menggunakan korelasi *product moment* berikut ini:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien Validitas

⁸¹ Hadi Sutrisno, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 1991).

⁸² Anas Sudijono, *Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011). Hlm.43

N : Jumlah Peserta Tes

X : Skor Masing-Masing Butir Soal

Y : Skor Total.

c. Analisis Regresi

1) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan sebagai syarat untuk melanjutkan pada tahap analisis regresi sederhana. Uji normalitas dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Tujuan dilakukannya uji normalitas yaitu untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan dipakai dalam penelitian. Data yang layak akan berdistribusi normal, uji normalitas yang digunakan yaitu Uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan SPSS v26, menurut Sujianto dalam Ruli As'ari pedoman pengambilan keputusan normalitas adalah sebagai berikut⁸³:

- Nilai signifikansi kurang dari $< 0,05$ distribusi data tidak normal.
- Nilai signifikansi lebih dari $> 0,05$ distribusi data normal.

b) Uji Linearitas

Uji linieritas merupakan salah satu uji hipotesis klasik yang dapat digunakan untuk mengetahui linieritas sebaran data antara variabel X dan Y. Perlu Anda ketahui apakah hubungan antara X dan Y memiliki hubungan linier yang akan mempengaruhi reliabilitas model regresi yang dihasilkan. Uji

⁸³ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012). Hlm.36

linieritas dalam penelitian ini menggunakan uji ANOVA (*Analysis of Variance*) pada *Test of Linearity* yang tersedia dalam output SPSS untuk melihat apakah terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dan dependen. Hasil dari uji ini dilihat pada nilai signifikansi pada baris *Linearity* dan *Deviation from Linearity*. Dengan kesimpulan yang diharapkan yakni:

- Nilai Sig. pada baris *Linearity* $< 0,05 \rightarrow$ ada hubungan linear
- Nilai Sig. pada baris *Deviation from Linearity* $> 0,05 \rightarrow$ tidak ada penyimpangan

c) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji untuk melihat apakah adanya ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan yang lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.⁸⁴ Dalam pengamatan ini dapat dilakukan dengan cara uji Glejser. Uji Glejser adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual.

Dasar pengambilan keputusan dengan uji glejser adalah:

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.

⁸⁴ Setiawati, "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI," *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 1, No. 8 (2021): 1585.

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data terjadi heteroskedastisitas.

d) Uji Auto Korelasi

Autokorelasi dapat diartikan sebagai korelasi diantara anggota-anggota dari serangkaian observasi yang berderetan waktu. Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Pengujian ini menggunakan *Durbin Watson* yang secara umum bias diambil patokan sebagai berikut⁸⁵:

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi merupakan suatu metode yang digunakan untuk menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variabel ataupun lebih, khususnya untuk menentukan hubungan yang modelnya belum diketahui secara sempurna. Adapun rumus untuk menghitung regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + Bx + e$$

Keterangan:

Y : Variabel tak bebas yang diprediksikan

A : Penduga bagi intersap, perbedaan rata-rata variabel X ketika variabel Y = 0 (α)

⁸⁵ Singgih Santoso, *Aplikasi SPSS Pada Statistik Parametrik* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012). Hlm. 241

B : Penduga bagi besarnya perubahan nilai variabel X bila nilai variabel Y berubah satu unit pengukuran

X : Variabel independen yang mempunyai nilai tertentu β .

E : Error.

2) Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tujuan uji koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen mendeskripsikan atau menjelaskan variabel dependen. Jika dalam SPSS maka koefisien determinasi berada pada tabel Model Summary dan tertulis R Square.⁷⁸ Adapun nilai koefisien determinan dapat ditentukan dengan rumus⁸⁶:

$$KP = r^2 \times 100$$

Keterangan :

KP : Koefisien Determinan

r : Koefisien Korelasi

8. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis merupakan pengujian yang apabila uji nilai statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak) maka dikatakan signifikan. Sebaliknya, apabila uji nilai statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima maka dikatakan tidak signifikan. Selanjutnya uji t digunakan untuk menguji

⁸⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariat Dengan Program SPSS* (Semarang: adan Penerbit Universitas Dipenogoro, 2009). Hlm. 46

signifikansi pengaruh dari setiap variabel independen, kriteria menerima dan menolak hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika koefisien regresi variabel X_1 sama dengan nol ($\beta_1 = 0$), maka H_1 ditolak. Artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.
- b. Jika semua koefisien regresi variabel X_1 tidak sama dengan nol ($\beta_1 \neq 0$), maka H_1 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

9. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan berbagai metode. Teknik yang digunakan mencakup beberapa pendekatan berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁸⁷ Kuesioner tertutup yaitu jenis kuesioner di mana pilihan jawaban telah disediakan sebelumnya, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang paling sesuai dengan pandangannya.⁸⁸ Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan berbentuk lampiran dan formulir pernyataan.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti di lokasi

⁸⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*.Hlm.142.

⁸⁸ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Hlm.194.

Perpustakaan Universitas Cokroaminoto Yogyakarta serta melalui media sosial seperti *Instagram* dan *WhatsApp*.

b. Metode Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara sistematis suatu kejadian atau fenomena yang menjadi objek penelitian.⁸⁹ Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode observasi untuk memperoleh data yang relevan dengan pendekatan terbuka (*open-ended*), yang memungkinkan subjek penelitian untuk mengemukakan pendapat mereka secara bebas berdasarkan pertanyaan yang diajukan.⁹⁰

c. Metode Wawancara

Metode yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan guna memperoleh informasi secara mendalam.⁹¹ Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara langsung. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara sistematis dengan pustakawan untuk menggali informasi yang lebih mendalam. Pertanyaan yang diajukan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian serta kondisi di lapangan agar wawancara berlangsung secara terbuka dan tidak membosankan bagi kedua belah pihak.⁹²

⁸⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016).

⁹⁰ John W Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 4th ed. (Yogyakarta: Sage Publication, 2014).

⁹¹ Muhajirin, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Idea Press, 2017).

⁹² Muhammad Arifin Ghony, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2015).

d. Metode Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berdasarkan dokumen atau arsip yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Dokumen yang dianalisis dapat memberikan informasi tambahan yang mendukung hasil penelitian.⁹³ Salah satu dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah data akreditasi perpustakaan yang relevan dengan fokus penelitian.

H. Sistematika Pembahasan

Struktur pembahasan dalam penelitian ini disajikan secara sistematis, dengan penyampaian informasi yang terorganisir mengenai aspek-aspek yang dikaji. Penelitian ini diawali dengan pendahuluan, diikuti oleh metode penelitian, pembahasan, dan penarikan kesimpulan, yang seluruhnya disusun secara terstruktur dan metodis. Berikut adalah rincian setiap bab dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, serta metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi gambaran umum mengenai Perpustakaan Universitas Cokroaminoto Yogyakarta (UCY) serta penjelasan terkait akreditasi perpustakaan tersebut.

BAB III HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan hasil analisis dari data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dengan narasumber. Temuan penelitian yang telah melalui proses pengolahan data akan dijabarkan secara rinci dalam bagian ini.

BAB IV PENUTUP

Bab terakhir memaparkan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisis data. Selain itu, bab ini juga berisi saran – saran dari peneliti yang ditujukan kepada perpustakaan sebagai rekomendasi untuk pengembangan ke depannya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh:

1. Nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,739 dengan signifikansi 0,000, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pemustaka.
2. Nilai R Square sebesar 0,546 yang berarti 54,6% variasi kepuasan pemustaka dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel, yang memperkuat bukti bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pemustaka.

Dengan demikian, semakin tinggi kualitas layanan perpustakaan sesuai standar akreditasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka. Rekomendasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan fasilitas, koleksi, serta kompetensi pustakawan guna menunjang kepuasan pemustaka secara optimal.

B. Saran

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa akreditasi perpustakaan di Universitas Cokroaminoto Yogyakarta memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pihak pengelola perpustakaan perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan seperti:

1. Memberikan pelatihan kepada pustakawan,
2. Mengoptimalkan layanan digital,
3. Mempercepat proses peminjaman serta pengembalian buku agar lebih efisien,
4. Serta perlu adanya penambahan dan pembaruan koleksi, baik dalam bentuk cetak maupun digital.

Perpustakaan juga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka dengan:

1. Menyediakan ruang baca yang lebih kondusif,
2. Meningkatkan akses internet,
3. Serta menambahkan fasilitas pendukung seperti ruang diskusi
4. Dan juga memperbaharui akreditasi secara berkala agar manfaat yang diperoleh dapat terus berkelanjutan.

Upaya yang dilakukan akan berdampak positif bagi pengguna perpustakaan serta dalam peningkatan kualitas akademik universitas secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Saenal. "Peran Ilmu Perpustakaan Di Era Teknologi Dan Media Informasi: Membangun Dasar Pengetahuan." *Jurusan Ilmu Perpustakaan* (blog), 2025. <https://ipi.fah.uin-alaudidin.ac.id/artikel-3567-peran-ilmu-perpustakaan-di-era-teknologi-dan-media-informasi-membangun-dasar-pengetahuan#:~:text=Salah%20satu%20peran%20utama%20perpustakaan,tanpa%20batasan%20ruang%20dan%20waktu.>
- Akmal, Sabitah Ari Murti. "Pelayanan Prima Sangat Berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Perpustakaan." *Vokasi Unair* (blog), June 30, 2023. <https://vokasi.unair.ac.id/pelayanan-prima-sangat-berpengaruh-pada-kualitas-pelayanan-perpustakaan/#:~:text=Manfaat%20utama%20layanan%20prima%20sebagai,secara%20tepat%20digunakan%20oleh%20pengguna.>
- Al-Eyadhy, Ayman, and Shuliweeh Alenezi. "The Impacts of External Academics Accreditation of Under Graduate Medical Program on Student Satisfacion." *BMC Medical Education* 21, no. 1 (December 2021): 565. <https://doi.org/10.1186/s12909-021-03003-0>.
- Aliyyah, Rusi Rumiati. *Teori-Teori Pendidikan*. Bogor: Universitas Djuanda, 2021.
- Amalia, Nor. "Tridarma Perguruan Tinggi Untuk Membangun Akademik Dan Masyarakat Berperadaban." *Karimah Tauhid* 3, no. 4 (2024): 4654–63.
- Andili, Zulfikri. "Pengaruh Brand Equity terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi pada Dealer Pt. Hasjrat Toyota di Kota Ternate," 2022.
- Anshori, Muslich. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Universitas Airlangga, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.
- Asriadi. "Pelaksanaan Sistem Penjmsninan Mutu Internal Dalam Penigkatan Mutu Sstuan Pendidikan Di SMP Negeri 3 Watansopeng." UIN Alauddin, 2022.
- Azwarni, ST, Driyani Oktavia, Muhammad Nasir, Fuad Hariyadi, Deddy Pahotan, Hasrita Lubis, Supar Wasesa, and Nilawati Nasti. "Pengaruh Dimenasi Kepemimpinan Kepala Sekolah, Sistem Penjaminan Mutu Internal, dan Budaya Sekolah Terhadap Mutu Komptensi Guru SD." *TIN: Terapan Informatika Nusantara* 4, no. 5 (October 30, 2023): 270–78. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i5.4438>.
- Azzahra, Syafira. "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Moodle Terhadap Kepuasan Pengguna Di Kota Jambi Menggunakan Metode Servequal." 2022.
- Bafadal, Ibrahim. *Pengolahan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Bahgie, Yuni. "Dampak Akreditasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh." UIN Ar-Raniry, 2022.
- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th ed. Yogyakarta: Sage Publication, 2014.

- Darma. "Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bangka Belitung* (blog), Desember 2020. <https://dkpus.babelprov.go.id/content/akreditasi-perpustakaan-perguruan-tinggi>.
- Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan. *Pedoman Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Bagi Perguruan Tinggi Penyelenggara Pendidikan Akademik*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi, 2024.
- Fa'atin, Salmah. "Meningkatkan Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Membentuk Integritas Mahasiswa Menuju Kampus Berperadaban." *Libraria* 5 No. 2 (2017): 306.
- Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual 1 Ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Ghony, Muhammad Arifin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2015.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: adan Penerbit Universitas Dipenogoro, 2009.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Harmoko, Sabto. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Yogyakarta." *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 2 No.2 (2017): 167–69.
- Hlongwane, Joseph, George. N. Shava, Andrew Mangena, and Tapiwa Muzari. "Toward the Integration of Artificial Inteligence in Higher Education, Chalenges and Opportunity: The African Conteks, a Case of Zimbabwe." *International Journal of Research and Innovation in Social Science* VIII, no. IIIS (2024): 417–35. <https://doi.org/10.47772/IJRISS.2024.803028S>.
- Jamridafrizal. *Perpustakaan Sebagai Institusi Perspektif Organisasi Dan Regulasi*. Banten: Laksita Indonesia, 2024.
- Kalsum, Umi. "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Iqra'* 10 (2016): 132–46.
- KBBI. "Puas." In *KBBI Daring*. Digital Ocean Referral Badge, 2024.
- . "Referensi." In *KBBI Daring*. Digital Ocean Referral Badge, 2024.
- Khotimah, Nur Hidayatul. Hasil wawancara peneliti, February 2, 2025.
- Kim, Jongnam, and Kyeongmin Yum. "Enhancing Continous Usage Intention in E-Commerce Marketplace Platforms: The Effects of Service Quality, Customer Satisfaction, and Trust." *Applied Science* 14, no. 17 (August 28, 2024): 7617. <https://doi.org/10.3390/app14177617>.
- Komariah, Neneng, Encang Saifudin, and Rizki Norislaminingsih. "Kolaborasi sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Perpustakaan di Telkom University Open Libraries." *Pusatkaloka* 13, no. 2 (December 6, 2021): 178–98. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v13i2.3285>.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Miilenium Satu. Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- Kriyantono, Rachmat. *Practical Techniques of Communication Research*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.

- Lasa HS. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media, 2005.
- Liza. "Apa Itu SPME? Pengertian Dan Penyelenggaraan Melalui Akreditasi." *Sevima* (blog), 2024. <https://sevima.com/apa-itu-spme/>.
- Longdong, Keynes Julio Brayen. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maesa Print Kawangkoan." *Productivity* 3 (2022): 13–17.
- Maesaroh, Imas. *Perpustakaan Digital: Dalam Penguatan Akses Informasi*. 1st ed. Jakarta Selatan: Damera Press, 2020.
- Majelis Akreditasi BAN-PT. "Kebijakan SPME (Akreditasi)." Majelis Akreditasi BAN-PT, 2017.
- Menteri Pendidikan Nasional. "Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Dan Peningkatan Mutu Pendidikan." Kemendiknas, 2009.
- Milasari. "Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (Spmi) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMPN 2 Tanjungpinang," 2022.
- Misbah, Mutiara Salehah. "Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Di Era Modern Sebagai Sumber Informasi Bagi Pemustaka." UIN Imam Bonjol, 2021. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://uinib.ac.id/&ved=2ahUKEwjAg723lN2lAxUwTGwGHb7VBXkQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw2xjldx-Z7DEwVr4458xuvK>.
- Mohd Shuja. "Impacts of Store Attribute on Customer Satisfactions and Store Brand Loyalty – A Mediation Role." *Journal of Development Research* 3, No. 2, 2023, 982–89.
- Mubarok, Ramdanil. "Peran Crucial Management dalam Mengoptimalkan Pelayanan Perpustakaan: Suatu Tinjauan Literatur." *Librarium: Library and Informations Sciences Journal* 1, no. 2 (October 2, 2024): 79–94. <https://doi.org/10.53088/librarium.v1i2.781>.
- Muhajirin. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press, 2017.
- Nada, I Wayan, and Made Hery W Griadhi. "Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi Entrepreneurship" 4, no. 1 (2024).
- Nugrahini. *Layanan Referensi Dan Promosi Layanan Referensi*. UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang, 2013.
- Pangestu, Ryan Agung, and Anton Agus Setyawan. "Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Perpustakaan UMS." *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)* 23, no. 1 (May 6, 2024): 101–8. <https://doi.org/10.22225/we.23.1.2024.101-108>.
- Perpusnas RI. "Peraturan Perpusnas RI No.5 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi." Perpusnas RI, 2024.
- Prasetyo, Bima Bijak, and Indira Irawati. "Layanan Referensi Email di ITL Trisakti Saat Pandemi Covid-19." *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 4, no. 2 (January 24, 2021). <https://doi.org/10.33476/bibliotech.v4i2.1293>.
- Priyatno, Duwi. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.

- Putra, I Rai Wahyudhi, and Ida Ayu Putu Sri Widiyani. "Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah di SMP Negeri 3 Mengawi." *Locus* 12, no. 1 (February 1, 2020): 26–49. <https://doi.org/10.37637/locus.v12i1.286>.
- Putra, Ilman Panca. "Analisis Kepuasan Pengguna Software Online Public Access (OPAC) Dengan Metode EUCS Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Banyuasin." UIN RADEN FATAH, 2021.
- Putri, Zurika Sintia. "Analisis Standar Nasional Perpustakaan Khusus Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 (Studi Pada Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Aneka Kacang Dan Umbi, Kendalpayak Malang)." UNIVERSITAS BRAWIJAYA, 2018.
- Qalyubi, Syihabuddin. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Fakultas Adab Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.
- Qatrunnada, Shofa, and V Rudy Handoko. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur)" 3, no. 3 (2023).
- Radiana, Usman. "Pengelolaan Penjaminan Mutu di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Teluk Keramat," n.d.
- Rafi, Muhammad, Muhammad Syaifuddin, and Syraini Tambak. "Manajmen Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Mutu di Perguruan Tinggi dan Sekolah." *At-Tajdid : Journal of Islamic Studies* 2, no. 2 (April 30, 2022): 68. <https://doi.org/10.24014/at-tajdid.v2i2.17440>.
- Redi, Anak Agung Ngurah Perwira. "ISO 9001:2015 Pengantar Standar Manajemen Mutu." *Binus University* (blog), 2021. <https://mie.binus.ac.id/2021/04/07/iso-90012015-pengantar-standar-manajemen-mutu/>.
- Riana, Muhammad Dzaki. "Kepuasan Pengguna Perpustakaan terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta," n.d.
- Rodin, Rhoni. "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 3 No.1 (2015): 102.
- Sambodho Rio Sasongko. "Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Journal Ilmu Management Terapan* 3, no. 1 (October 31, 2021): 104–14. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.
- Santoso, Singgih. *Aplikasi SPSS Pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012.
- Sarumaha, Yenny Anggreini. Hasil wawancara peneliti, February 2, 2025.
- Satori, Djam'an. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Schnaars, Steven P. *Marketing Strategy: A Customer-Driven Approach*. New York: Free Press, 1991.

- Setiawati. "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI." *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 1, No. 8 (2021): 1585.
- Shadrina, Rifqa. "Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara." niversitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.
- Siregar, Sofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2013.
- Sudijono, Anas. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&d*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- . *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfa Beta, 2015.
- Sulistyaningsih, Triyana. "Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem," n.d.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Utama, 1991.
- Sulistyorini, D. *Sastra Lisan: Kajian Teori Dan Perapannya Dalam Penelitian*. Madani, 2017.
- Sumardjijati. "Variabel Penelitian: Jenis Dan Definisi Operasional." 2023.
- Suryono, Afif. "Mengenal Sekolah Model Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)." *SMK Negeri 2 Magelang* (blog), 2020. <http://smkn2mgl.sch.id/read/163/mengenal--sekolah-model--sistem-penjaminan-mutu-internal--spmi>.
- Sutrisno, Hadi. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset, 1991.
- UCYLibrary. "Sejarah Perpustakaan Universitas Cokroaminoto Yogyakarta." *UCYLibrary* (blog). Accessed February 1, 2025. perpus.ucy.ac.id.
- Unpak, LPM. "Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME)." *LPM Unpak* (blog), 2022. <https://lpm.unpak.ac.id/ruang-lingkup/spme>.
- Wijayanto, Setyo Hari. "Kepuasan Informasi Pemakai dan Kualitas Jasa Sistem Informasi sebagai Ukuran Keberhasilan Sistem Informasi dalam Organisasi." Disertasi, Universitas Indonesia, 1997.
- Zeithaml, V. A, Bitner, M. J. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill, 2003.