

PENGARUH LAYANAN KELENGKAPAN BUKU DI PERPUSTAKAAN KAMPUS B UNIVERSITAS AIRLANGGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Aulia Nova Safitri¹, Aneke Laksmi Mahdani², Ika Rohmah³

Program Studi D4 Manajemen Perkantoran Digital, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga Jawa Timur, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember 2024

Revised Desember 2024

Accepted Desember 2024

Available online Desember 2024

Email: aulia.novia.safitri.380901-2022@vokasi.unair.ac.id¹,

aneke.laksmi.mahdani.380902-2022@vokasi.unair.ac.id²,

ika.rohmah.380904-2022@vokasi.unair.ac.id³



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by

Abstract

This study aims to analyze the effect of book completion services at the Campus B Library of Airlangga University on student satisfaction. The study used a quantitative approach with a survey method of 100 randomly selected respondents. The results showed that book completion services had a significant effect on student satisfaction, with a correlation value of 0.687 ($p < 0.01$). Supporting service factors also contributed significantly (correlation value 0.669, $p < 0.01$). The results of the regression analysis showed that 53.1% of the variation in student satisfaction could be explained by book completion services and supporting service factors. These findings indicate the importance of relevant book collections and supporting facilities in improving student experience. The implication of this study is the need for libraries to continue to update book collections and improve service quality in order to optimally meet students' academic needs.

Keywords: Library services, Completeness of books, Student satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan kelengkapan buku di Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan kelengkapan buku memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai korelasi 0,687 ($p < 0,01$). Faktor pendukung layanan juga memberikan kontribusi signifikan (nilai korelasi 0,669, $p < 0,01$). Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa 53,1% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh layanan kelengkapan buku dan faktor pendukung layanan. Temuan ini menunjukkan pentingnya koleksi buku yang relevan dan fasilitas pendukung dalam meningkatkan pengalaman mahasiswa. Implikasi penelitian ini adalah perlunya perpustakaan untuk terus memperbarui koleksi buku dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa secara optimal.

Kata Kunci : Layanan perpustakaan, Kelengkapan buku, Kepuasan mahasiswa

PENDAHULUAN

Pelayanan prima menjadi aspek krusial bagi sebuah instansi dalam menjalankan fungsinya untuk melayani masyarakat secara *efektif dan efisien*. Di tengah meningkatnya harapan publik terhadap kualitas pelayanan, instansi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Menurut (Prasetyawati, 2020) Pelayanan prima adalah upaya terbaik yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi kebutuhan pelanggan agar mereka puas dan sesuai dengan kebutuhannya (Amha, 2020). Pelayanan prima bukan hanya layanan standar, tetapi juga memberikan pengalaman yang melampaui ekspektasi melalui

sikap yang ramah, responsivitas yang tinggi, ketepatan waktu, dan kemampuan untuk menawarkan solusi yang relevan. Layanan berkualitas tinggi ini menunjukkan profesionalisme, kejujuran, dan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, jika kualitas pelayanan rendah dan sebaliknya, dapat berdampak negatif pada organisasi. (Pratama et al., 2021). Pelayanan prima dalam praktiknya mencakup responsif, empati, dan siap membantu dengan penuh perhatian dan rasa hormat. Konsep 5S senyum, sapa, salam, sopan, dan santun adalah dasar pelayanan prima yang membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Salah satu aspek terpenting yang dapat menentukan keberhasilan pelayanan prima, pada suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan dapat diketahui dari bagaimana kualitas layanan yang diberikan. Kualitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa baik suatu produk, layanan, atau hasil kerja memenuhi standar yang ditetapkan dan harapan pengguna. Kualitas mencakup berbagai aspek, seperti ketahanan, keandalan, estetika, dan fungsi yang sesuai dengan tujuan. Menurut (Majid et al., 2021) Kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan membuat mereka puas disebut kualitas pelayanan. Menurut (Rozi & Khuzaini, 2021) Tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan memiliki kepemilikan disebut sebagai kualitas pelayanan. Pelanggan lebih cenderung memilih bisnis yang memiliki layanan yang baik dalam hal ini. Layanan yang baik dianggap memuaskan ketika penyedia layanan dapat menunjukkan bahwa layanan mereka memenuhi harapan pelanggan. (Farizky et al., 2022). Pemahaman dan penerapan konsep kualitas pelayanan yang optimal sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis dalam jangka panjang.

Kepuasan pelanggan adalah ukuran yang menunjukkan seberapa baik harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi oleh produk atau layanan yang diberikan. Faktor yang sangat penting adalah kepuasan pelanggan. Jika tidak, ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan dapat mengakibatkan kegagalan perusahaan di masa depan. (Oktareza & Handayani 2020). Kepuasan pelanggan berasal dari keadaan psikologis ketika emosi yang terkait dengan harapan konsumen tidak selaras dengan perasaan yang muncul dari penggunaan aktual produk atau layanan (Nugraha & Sumadi, 2020). Persepsi pelanggan terhadap kualitas keseluruhan atau keunggulan suatu produk atau jasa dalam kaitannya dengan tujuan yang diharapkan dikenal sebagai persepsi kualitas pelanggan. (Sivaram et al., 2019). Untuk mencapai kepuasan pelanggan, kebutuhan dan keinginan pelanggan harus sejalan dengan apa yang ditawarkan oleh suatu organisasi (Indrasari, 2020). Memastikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang prima menjadi salah satu strategi utama untuk membangun kepercayaan, mempertahankan hubungan jangka panjang, serta menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Setiap institusi pendidikan tinggi membutuhkan perpustakaan untuk membantu mencapai tujuan mereka sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang berarti pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Menurut (Suharso et al., 2020), Perpustakaan perguruan tinggi adalah unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bekerja sama dengan unit lain untuk memenuhi Tri Dharma Perguruan Tinggi. memilih, mengumpulkan, mengolah, menjaga, dan menyediakan sumber informasi kepada lembaga induknya dan masyarakat akademis. Menurut (Suharti, 2020) layanan perpustakaan merupakan penyediaan berbagai bahan pustaka dengan cara yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pembaca untuk berbagai metode pencarian informasi. Dengan

menyediakan berbagai koleksi yang berguna untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna (Shintawati, 2020). Salah satunya pada perpustakaan kampus b Universitas Airlangga yang ada di kota Surabaya. Perpustakaan kampus b Universitas Airlangga menawarkan berbagai layanan yang bertujuan untuk mendukung aktivitas akademik, penelitian, dan *literasi sivitas* akademika. Salah satu layanan yang ditawarkan adalah akses ke berbagai jenis literatur, termasuk buku, jurnal, skripsi, tesis, dan disertasi, yang dapat dipinjam atau diakses secara *online*. Perpustakaan juga menyediakan layanan referensi yang membantu orang menemukan informasi yang relevan.

Perpustakaan kampus b Universitas Airlangga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan, mengolahnya, memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Untuk memastikan bahwa perguruan tinggi dapat terus meningkatkan kualitasnya, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sangat penting (Williams et al., 2022). Melalui kepuasan mahasiswa yang merupakan perasaan positif yang dirasakan mahasiswa ketika tujuan kuliah mereka tercapai. Ini mencakup hal-hal seperti layanan pendukung, fasilitas, interaksi dosen-mahasiswa, dan kualitas pengajaran (Dunggio 2023). Lembaga perguruan tinggi dapat mencapai keunggulan dalam pendidikan dengan memprioritaskan kepuasan mahasiswa dan mempertimbangkan persepsi dan kebutuhan mahasiswa, ini dapat membuat lingkungan belajar yang luar biasa, mendukung pertumbuhan pribadi mahasiswa, dan mewujudkan pendidikan yang unggul (Dunggio 2023). Terdapat korelasi *positif* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa, kemudahan akses terhadap koleksi buku, jurnal, dan sumber *digital*, serta ketersediaan fasilitas seperti ruang baca yang nyaman, komputer, dan layanan internet. Dapat membantu mahasiswa mendapatkan layanan yang lebih baik, respon yang baik, seperti yang cepat, ramah, dan efektif, akan meningkatkan kepuasan mahasiswa (Ambarwati, 2023). Oleh karena itu, peneliti akan mengidentifikasi mengenai bagaimana “Pengaruh Layanan Kelengkapan Buku di Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga terhadap Kepuasan Mahasiswa.”

LANDASAN TEORI

Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan kualitas suatu standar dari sebuah pelayanan dalam mencukupi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga mampu menumbuhkan kepuasan pada pelanggan. Menurut Wahyuningsih et al., (2020) pelayanan prima juga dapat didefinisikan sebagai bentuk kepedulian terhadap pelanggan demi memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan fasilitas kepada pelanggan untuk menghasilkan pelanggan yang loyal. Pemberian pelayanan prima dapat diwujudkan pada perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan berusaha agar dapat memberikan informasi dan fasilitas yang dibutuhkan oleh para pengunjung. Dengan diterapkannya pelayanan prima pada perpustakaan, dapat membantu perkembangan dan kemajuan dalam memberikan fasilitas perpustakaan sehingga mampu menarik pengunjung.

Menurut Masroyana et al., (2019) pengertian dari pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik bagi pelanggan untuk bisa menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima juga memiliki arti bahwa pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan harapan pelanggan terhadap produk (barang/jasa) yang terbaik. Kemudian pelayanan ini bisa dicontohkan mulai dari hal-hal sederhana seperti bersikap sopan, tersenyum, dan ramah kepada klien. Langkah tersebut menjadi sesuatu pelayanan yang bermutu dan akan memiliki dampak pada kepuasan pelanggan. Maka sama halnya pelayanan prima untuk perpustakaan yaitu dengan melakukan hal sederhana terlebih dahulu agar mendapatkan kepuasan para pemustaka atau mahasiswa.

Layanan Perpustakaan

Pengertian dari layanan pengguna adalah kegiatan yang ada di perpustakaan bertujuan untuk memberikan informasi bagi pemustaka, untuk bisa memperoleh kebutuhan yang sesuai di berbagai bentuk media secara optimal (Fadilla et al., 2021).

Menurut (Kiriri, 2018) perpustakaan akademik mempunyai peran penting pada penelitian ini, yaitu menyatukan alat penelitian berbasis disiplin dan juga menawarkan layanan pelanggan yang berfokus pada pengguna. Kinerja perpustakaan akan semakin berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan, karena perpustakaan harus meningkatkan kualitas layanan agar dapat bertahan hidup. Selanjutnya kualitas layanan di perpustakaan kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor antara tantangan pendidikan dengan koleksi bahan cetak yang sudah ketinggalan zaman dan juga sumber daya elektronik serta pengetahuan tentang pengambilan di pihak pengguna.

Kelengkapan Buku

Menurut Rodin, (2018) koleksi adalah suatu inti pada perpustakaan ketika mengembangkan tugasnya sebagai penyedia jasa informasi yang mencakup semua informasi. Beberapa bentuk informasinya seperti karya cetak, lalu karya tulis, dan karya rekam dalam berbagai media media yang sudah mempunyai nilai pendidikan, dan yang dihimpun, serta diolah dan juga dilayankan. Koleksi perpustakaan atau disebut juga kelengkapan perpustakaan adalah sebuah tujuan utama untuk perpustakaan menarik minat bagi para mahasiswa untuk tertarik berkunjung ke perpustakaan, dengan adanya informasi yang disediakan oleh perpustakaan pada koleksi buku. (Choy & Goh, 2016). Koleksi yang lengkap dan menarik tentunya akan sesuai dengan harapan kebutuhan pemustaka ataupun mahasiswa.

Koleksi buku merupakan sejumlah informasi tertulis yang berupa koleksi buku atau bahan bacaan lainnya yang sudah disediakan oleh suatu perpustakaan yang cukup memadai dengan baik dalam pencarian dan pemenuhan kebutuhan informasi. Memperdaya koleksi bahan pustaka tergantung dalam pencarian, peminjaman, dan lain sebagainya yang mampu memiliki nilai pendidikan yang sesuai dengan adanya kebutuhan atau harapan pemustaka atau mahasiswa (Wahyuningsih et al., 2020).

Konsep Perpustakaan Digital

Perpustakaan digital adalah suatu perpustakaan yang mempunyai koleksi buku berbasis online yang berisi buku digital dengan kualitas yang baik, kemudian dikelola dan di kembangkan menggunakan prinsip secara internasional. Selain itu juga, akses koleksi buku dapat digunakan secara berkelanjutan atau bisa dibuka secara berulang, akses tersebut telah didukung oleh berbagai layanan ketika diperlukan oleh pengguna saat menggunakan atau membutuhkan suatu sumber informasi (Julianti, 2023). Perpustakaan digital juga dapat diartikan sebagai situs yang mengelola sebagian atau semua substansi dari berbagai koleksi yang berbentuk komputerisasi, sebagai opsi tambahan untuk cetakan sederhana dalam bentuk mikro yang saat ini difasilitasi dari koleksi perpustakaan.

Menurut Nahak & Patra, (2014) pengertian perpustakaan digital merupakan koleksi yang cara penyimpanannya disimpan dalam format digital, hal tersebut berbeda dengan media cetak, mikrofon, atau media lainnya) serta dapat diakses oleh sebuah komputer. Datanya bisa disimpan di tempat tertentu atau dapat diakses dari jarak jauh.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu emosional antara bahagia dan sedih yang akan timbul setelah perbandingan kinerja dengan hasil yang diharapkan. Maka kepuasan pelanggan dalam penelitian ini memiliki arti sebagai kepuasan para pengunjung perpustakaan melalui berbagai sudut pandang pelanggan dengan adanya sikap yang diberikan oleh penyedia jasa dalam suatu usaha menanggapi kepuasan pengunjung. Pengertian kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan perpustakaan adalah suatu tingkat perbedaan antara performa dengan harapan pemustaka (Dachi & Sugianto, 2023).

Menurut Dachi & Sugianto, (2023) kepuasan pengunjung perpustakaan merupakan suatu persepsi atau tanggapan para pengunjung setelah memakai layanan jasa perpustakaan yang memiliki kesetaraan dan nilai yang lebih atau tidak antara hasil kinerja dalam pengelolaan perpustakaan dengan harapan para pengunjung. Selanjutnya apabila pemustaka sudah dapat nilai lebih dari yang diharapkan, maka akan termasuk terpenuhinya kepuasan pengunjung perpustakaan. Namun, apabila tidak terpenuhi harapan pemustaka maka akan timbulnya rasa kecewa.

Menurut Bulan, (2024) adanya kepuasan pengunjung perpustakaan harus menjadi hal penting yang menjadi perhatian pihak pengelola perpustakaan. Hal tersebut penting karena bagi para pelanggan atau pengunjung yang akan memakai layanan jasa pasti mempunyai nilai lebih tinggi, sebab jasa yang digunakan para pengunjung sudah memenuhi tingkat kebutuhan yang diperlukan sehingga pengunjung mau menggunakan layanan itu kembali.

Kepuasan pengguna adalah salah satu perhatian yang penting dalam penilaian dari seseorang melalui perasaannya dengan membandingkan hasil atau kerja yang telah didapatkan atau dirasakan dengan adanya harapan (Kusumastuti & Setyawan, 2023). Maka dari itu hal penting tersebut dijaga agar kepuasan dari pemustaka atau mahasiswa sesuai dengan harapan yang didapat ketika memperoleh suatu pelayanan di perpustakaan.

Pengaruh atau Hubungan Layanan terhadap Kepuasan

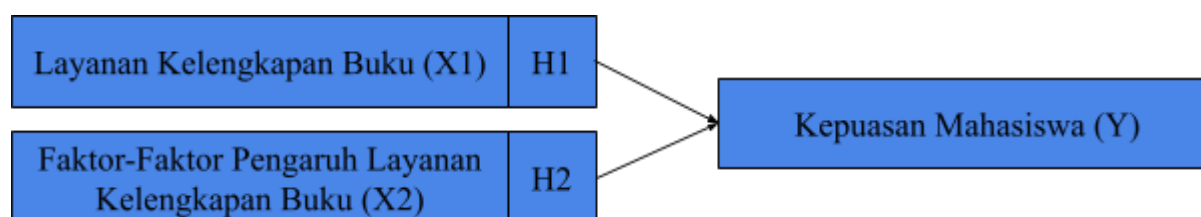
Kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai proses evaluasi atau penilaian terhadap pengalaman baru yang didapatkan selama penggunaan produk atau jasa tertentu. Hal ini mencakup seseorang antara merasa puas atau tidak puas berdasarkan persepsi para pemustaka terhadap kualitas layanan yang diterima, yang sering kali dibandingkan dengan harapan awal (Adhikari & Bhattacharya, 2016). Dalam konteks perpustakaan, kepuasan pengguna layanan, yang dikenal sebagai pemustaka, diartikan sebagai perbandingan antara harapan yang dimiliki pemustaka sebelum menggunakan layanan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Kepuasan layanan bagi pemustaka pada dasarnya dapat dianggap terpenuhi apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan pemustaka. Beberapa indikator penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut meliputi ketepatan waktu dalam memberikan layanan, kemudahan akses terhadap koleksi buku yang diinginkan, serta kebijakan denda yang dirasa wajar dan tidak memberatkan pemustaka. Ketika aspek-aspek ini dijalankan dengan baik, pengguna layanan perpustakaan cenderung merasa puas dan tidak kecewa terhadap layanan yang telah diterima (Santi & Mardah, 2023). Dalam upaya memastikan kepuasan pemustaka, perpustakaan perlu mengoptimalkan seluruh proses pelayanan yang diberikan. Layanan yang baik tidak hanya meningkatkan pengalaman pemustaka tetapi juga berkontribusi pada penciptaan citra positif bagi perpustakaan itu sendiri. Untuk mencapai hal ini, perpustakaan melibatkan berbagai pihak yang bekerja sama

dalam menjalankan berbagai aktivitas operasional. Kolaborasi antar individu ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan maupun harapan pemustaka. Dengan demikian, perpustakaan tidak hanya menjadi tempat yang menyediakan sumber daya informasi, tetapi juga menjadi institusi yang memberikan pengalaman pelayanan terbaik kepada seluruh penggunanya.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan dengan masalah yang ada dengan kajian yang sudah dibahas serta relevan antara pembahasan pengaruh antar variabel tersebut dapat kerangka berpikir pada artikel sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Dari kerangka konseptual dapat diidentifikasi hipotesis, yaitu :

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara layanan kelengkapan buku di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

H0a : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan kelengkapan buku di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

H2: Faktor relevansi buku dengan kurikulum, variasi topik buku, ketersediaan buku, dan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

H0b: Tidak ada perbedaan signifikan antara pengaruh berbagai faktor dalam layanan kelengkapan buku terhadap kepuasan mahasiswa.

H3: Besarnya pengaruh layanan kelengkapan buku terhadap kepuasan mahasiswa adalah tinggi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian kami dengan judul “Pengaruh Layanan Kelengkapan Buku di Perpustakaan Kampus b Universitas Airlangga terhadap Kepuasan Mahasiswa” ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Kittur (2023) Penelitian kuantitatif adalah penyelidikan sistematis terhadap topik penelitian yang sedang dipertimbangkan dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dan melakukan manipulasi matematika dan statistik pada data yang dikumpulkan untuk menghasilkan temuan yang menambah literatur yang sudah ada. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional. Korelasional bersifat kuantitatif, 2 variabel atau lebih dinyatakan berkorelasi jika perubahan variabel satu dan turut pada perubahan variabel lain secara sistematis yang searah (korelasional positif) atau bertentangan (korelasional negatif).

Populasi dan Sampel

Populasi

Ali et al., (2022) Populasi adalah unit dari mana sample harus dipilih. Populasi membantu menentukan batasan penelitian dan memberi petunjuk kepada pembaca tentang lingkungan dan konteks serta kesempatan untuk fokus pada area tertentu dalam lingkup yang telah ditentukan sebelumnya (Hossan et al., 2023). Populasi dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa pengunjung perpustakaan kampus B Universitas Airlangga.

Sampel

Pada penelitian, populasi mengacu pada kumpulan lengkap individu atau item yang sedang diamati. Saat mengukur, menguji, atau mengevaluasi kelompok yang lebih besar, sampel adalah kelompok yang lebih kecil yang digunakan untuk menyimpulkan (Hossan et al., 2023). Model pengambilan sampel dengan cara *random sampling* atau sampel acak yang sederhana. Sampel acak yang sederhana diperoleh dari populasi yang lebih besar dari populasi kepentingan dan penting untuk dapat mengklasifikasikan responden ke dalam kelompok-kelompok yang homogen atau strata selama analisis, seperti yang akan terjadi jika menggunakan desain acak bertingkat. (Gonzales et al., 2016). Menurut Nunez-Anton et al., (2020) untuk memperoleh subsampel yang lebih mewakili populasi yang diinginkan daripada sampel acak sederhana tempat sampel tersebut akan diambil, maka semua upaya harus diarahkan untuk memperoleh subsampel tersebut dengan tujuan mencapai hasil dengan kualitas setinggi mungkin. Penelitian ini mengumpulkan sampel sejumlah 100 responden. Responden dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara online.

Sumber Data

Sumber Data Primer

Ramallal et al., (2018) data primer sebagai informasi tentang sesuatu yang dikumpulkan langsung oleh peneliti menggunakan wawancara –pribadi atau melalui telepon– atau kuesioner yang diisi sendiri. Pada penelitian ini sumber data primer berupa kuesioner.

Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data dari sebelumnya dengan dihimpun untuk tujuan lain kecuali tujuan penelitian saat sedang dilakukan dan yang disertakan dalam basis data (Ramallal et al., 2018). Data sekunder dari penelitian ini bersumber dari jurnal, artikel, buku, dan skripsi.

Metode pengumpulan data

Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengisian yang dibagikan kepada sampel yang mewakili suatu populasi, sampel akan menentukan yang terdiri dari mahasiswa dan pengguna perpustakaan yang nanti jawaban tersebut mewakili atas penilaian yang memakai skala likert dengan aspek nilai skala 1-5 (Sugiyono dalam Pangestu & Setyawan, 2024).

Tabel 1. Skala Linkert

Skor	Skala
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju

3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Kuesioner yang telah peneliti sebar memuat beberapa pertanyaan, sebagai berikut :

Tabel 2. indikator Pertanyaan

No	Indikator	Nomor Item	Jumlah
1.	Frekuensi kunjungan ke Perpustakaan	1.6	1
2.	Koleksi buku sesuai dengan akademik	2.1	1
3.	Variasi topik buku	2.2, 3.3	2
4.	Buku yang dicari tersedia	2.3	1
5.	Respon staf	2.4	1
6.	Perbaruan koleksi buku	2.5	1
7.	Fasilitas pendukung	3.1	1
8.	Kebijakan peminjaman buku	3.2	1
9.	Sistem pencarian	3.4	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan kelengkapan buku di Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan data yang telah diolah, berikut adalah hasil utama yang diperoleh:

1. DESKRIPSI JENIS KELAMIN

		JUMLAH			
		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Val id	30	1	50.0	50.0	50.0
	72	1	50.0	50.0	100.0
	Tot al	2	100.0	100.0	

Distribusi jenis kelamin responden menunjukkan proporsi yang seimbang antara laki-laki dan perempuan, yaitu masing-masing sebesar 50%. Representasi yang merata ini penting untuk memastikan hasil penelitian dapat menggambarkan perspektif mahasiswa secara keseluruhan.

Selanjutnya, analisis frekuensi kunjungan ke perpustakaan menunjukkan bahwa sebanyak 33,3% responden melaporkan kunjungan sebanyak 27 kali, 33,3% sebanyak 32 kali, dan sisanya 33,3% sebanyak 43 kali. Hal ini mengindikasikan bahwa perpustakaan digunakan secara konsisten oleh mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan akademik mereka, yang mencerminkan pentingnya layanan perpustakaan dalam mendukung proses belajar.

		JUMLAH			
		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Val id	27	1	33.3	33.3	33.3
	32	1	33.3	33.3	66.7
	43	1	33.3	33.3	100.0
	Tot al	3	100.0	100.0	

Hasil uji korelasi Pearson mengungkapkan hubungan yang signifikan antara layanan kelengkapan buku (X1), faktor pendukung layanan (X2), dan kepuasan mahasiswa (Y). Korelasi antara X1 dan Y mencapai 0,687 dengan tingkat signifikansi $p < 0,01$, yang menunjukkan hubungan positif yang kuat. Hal yang sama juga ditemukan untuk hubungan antara X2 dan Y, dengan nilai korelasi 0,669 ($p < 0,01$). Ini berarti bahwa layanan kelengkapan buku serta faktor pendukungnya memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

		Correlations		
		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	.735**	.687**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	90	90	90
X2	Pearson Correlation	.735**	1	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	90	90	90
Y	Pearson Correlation	.687**	.669**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Model Summary				
Mo del	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.531	.520	1.60995

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.784	1.300		2.911	.005
	X1	.566	.144	.424	3.918	.000
	X2	.497	.151	.357	3.299	.001

a. Dependent Variable: Y

Analisis regresi menunjukkan bahwa layanan kelengkapan buku memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut: Nilai R Square sebesar 0,531 mengindikasikan bahwa 53,1% variasi dalam kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh layanan kelengkapan buku dan faktor pendukung layanan. Koefisien regresi untuk variabel X1 adalah 0,566 ($p < 0,01$), yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam layanan kelengkapan buku dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,566 unit. Sementara itu, koefisien untuk X2 adalah 0,497 ($p < 0,01$), yang juga menunjukkan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa. Temuan ini memperkuat argumen bahwa aspek-aspek operasional dan kualitas koleksi perpustakaan memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pengguna.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya layanan perpustakaan, khususnya kelengkapan koleksi buku, dalam menciptakan kepuasan mahasiswa. Koleksi buku yang lengkap tidak hanya membantu mahasiswa menyelesaikan tugas akademik mereka, tetapi juga meningkatkan rasa percaya diri mereka dalam memperoleh informasi yang relevan dan berkualitas. Temuan ini konsisten dengan penelitian Choy dan Goh (2016), yang menekankan bahwa perpustakaan dengan koleksi buku yang memadai mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara signifikan. Akses ke koleksi yang luas dan relevan sangat penting untuk mendukung pembelajaran mandiri, yang menjadi pilar dalam pendidikan tinggi modern.

Faktor pendukung layanan juga memainkan peran yang tidak kalah penting. Dalam penelitian ini, faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan keramahan staf perpustakaan menunjukkan hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian Wahyuningsih et al. (2020) juga menemukan bahwa pelayanan yang responsif dan ramah dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Sebagai contoh, penyediaan katalog online yang mudah digunakan dan layanan bantuan referensi yang cepat dapat mengurangi waktu pencarian informasi, sehingga mahasiswa dapat lebih fokus pada kegiatan akademik mereka.

Lebih jauh, hasil ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan staf perpustakaan dalam menghadapi tantangan layanan modern. Pelatihan yang berfokus pada kemampuan interpersonal dan penguasaan teknologi dapat membantu staf perpustakaan memberikan pelayanan yang lebih baik. Misalnya, penguasaan teknologi digital seperti pengelolaan database

dan pengoperasian sistem informasi perpustakaan dapat mendukung layanan yang lebih efisien dan memuaskan bagi pengguna.

Implikasi praktis dari temuan ini sangat luas. Pertama, perpustakaan harus terus memperbarui koleksi buku mereka agar tetap relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Koleksi yang tidak memadai atau usang dapat mengurangi minat mahasiswa untuk menggunakan layanan perpustakaan. Kedua, pengembangan layanan digital menjadi langkah strategis untuk memperluas akses ke sumber informasi, terutama dalam era di mana pembelajaran daring semakin dominan. Penyediaan *e-book*, jurnal *online*, dan sumber daya digital lainnya dapat melengkapi layanan fisik perpustakaan.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Populasi responden terbatas pada mahasiswa pengguna perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas. Penelitian di masa depan sebaiknya mencakup populasi yang lebih besar dan beragam untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, pendekatan kualitatif dapat digunakan untuk menggali lebih dalam pengalaman dan kebutuhan pengguna, yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap melalui analisis kuantitatif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan kelengkapan buku dan faktor pendukung layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan memperhatikan temuan ini, perpustakaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, memastikan bahwa kebutuhan akademik mahasiswa dapat terpenuhi secara optimal. Penelitian oleh Choy dan Goh (2016), dan penelitian Wahyuningsih et al. (2020)

KESIMPULAN

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kelengkapan Buku di Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga terhadap Kepuasan Mahasiswa” ini menunjukkan bahwa layanan kelengkapan buku di Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil analisis statistik mengungkapkan hubungan positif yang kuat antara layanan kelengkapan buku, faktor pendukung layanan, dan kepuasan mahasiswa. Sebanyak 53,1% variasi kepuasan dijelaskan oleh kualitas koleksi buku dan pelayanan yang responsif. Koefisien regresi untuk layanan kelengkapan buku sebesar 0,566 ($p < 0,01$) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel ini dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,566 unit. Demikian pula, faktor pendukung layanan memiliki kontribusi yang signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,497 ($p < 0,01$). Temuan ini menegaskan bahwa aspek operasional, kualitas koleksi, dan pelayanan yang responsif sangat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan. Faktor seperti relevansi koleksi, kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keramahan staf menjadi aspek penting yang meningkatkan pengalaman pengguna. Koleksi yang lengkap dan pelayanan digital yang efisien memperkuat peran perpustakaan dalam mendukung aktivitas akademik. Penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan koleksi, pengembangan layanan digital, dan pelatihan staf untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kebutuhan informasi mahasiswa terpenuhi secara optimal. Sebagai saran, sebaiknya perpustakaan mengembangkan untuk koleksi digital, memperbarui koleksi cetak, dan meningkatkan aksesibilitas layanan guna mendukung pembelajaran yang lebih baik bagi mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, A., & Bhattacharya, S. (2016). Appraisal of literature on customer experience in tourism sector: review and framework. *Current Issues in Tourism*, 19(4), 296–321. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1082538>
- Ambarwati (2018). Pengaruh Sarana dan Prasarana, Kualitas Pelayanan, dan Motivasi Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(1). <https://bisnisman.nusaputra.ac.id/article/download/128/71>
- Amha, G. G. (2020). Determinants of customer satisfaction and customer loyalty in amhara credit and saving institute (acsi): The case of waghimera zone sekota town. *International Journal of Marketing & Human Resource Research*, 1(01), 34–51
- Bulan, S. J. (2024). *J-Icon : Jurnal Informatika dan Komputer* *J-Icon : Jurnal Informatika dan Komputer*. 12(2). <https://doi.org/10.35508/jicon.v12i2.18075>
- Choy, F. C., & Goh, S. N. (2016). A framework for planning academic library spaces. *Library Management*, 37(1–2), 13–28. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2016-0001>
- Dachi, M. G., & Sugianto, W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Sekolah Kristen Basic. *Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE)*, 9(1). <https://doi.org/10.33884/comasiejournal.v9i1.7415>
- Dunggio, T. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen-Oktober-Januari*, 4(3). <https://bisnisman.nusaputra.ac.id/article/download/128/71>
- Fadilla, N., Agustina, G., & Hikmat, A. N. (2021). LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Perpustakaan Uin Suka Yogyakarta, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Dan Uin Sunan Ampel Surabaya). *Publication Library and Information Science*, 4(2). <https://doi.org/10.24269/pls.v4i2.3105>
- Farizky, M. Ibnu, Thalib, S., & Hendratni, T. W. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan Di “What’S Good Coffee”. *JIMP : Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2 (2), 92–103. <https://doi.org/10.35814/jimp.v2i2.3514>
- Fransiska, A. (2023). PENATAAN KOLEKSI BAHAN PUSTAKA DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA SEBAGAI UPAYA MEMPERMUDAH MENEMUKAN KEMBALI BUKU YANG DIPERLUKAN OLEH PEMUSTAKA. *Jurnal Multidisipliner Bharasumba*, 2(03), 218–229. <https://azramedia-indonesia.azramediaindonesia.com/index.php/bharasumba/article/download/735/618>
- Gozales, J. M. P.-S., Castillo, M. R., & Melia, C. V. (2016). A procedure for selecting representative subsamples of a population from a simple random sample. *SSRN*. <https://ssrn.com/abstract=2655972>
- Hasbi, A. Z. el, Damayanti, R., Hermina, D., & Mizani Hilmi. (2023). PENELITIAN KORELASIONAL (Metodologi Penelitian Pendidikan). *Al-Furqan : Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 2(6). <https://publisherqu.com/index.php/Al-Furqan>
- Hossan, D., Dato’ Mansor, Z., & Jaharuddin, N. S. (2023). Research Population and Sampling in Quantitative Study. In *International Journal of Business and Technopreneurship* (Vol. 13, Issue 3).
- Indrasari, M. (2020). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan*

kepuasan pelanggan. unitomo press.

- Julianti, S. A. (2023). Kompetensi Seorang Pustakawan Dalam Menguasai Teknologi Informasi Untuk Mengelola Perpustakaan Digital Pada Era 4.0. *Libria*, 14(2), 143. <https://doi.org/10.22373/16809>
- Kiriri, P. N. (2018). Service Delivery: The Perceptions of Users' of Library Services in a Private University in Africa. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(4), 221. <https://doi.org/10.26417/275kuj79q>
- Kittur, J. (2023). Conducting Quantitative Research Study: A Step-by-Step Process. *Journal of Engineering Education Transformations*, 36(4), 100–112. <https://doi.org/10.16920/jeet/2023/v36i4/23120>
- Kusumastuti, C., & Setyawan, A. A. (2023). Influence Quality Service to Satisfaction and Loyalty Student, Study Empirical on Users UMS Library. *Proceeding Medan International Conference on Economic and Business*, 1(January), 283--292.
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, and Business Research*, 2 (1), 214–226. www.jember.uml.ac.id
- Masroyana, M., Suhartono, S., & Nurhadi, M. (2019). Correlation between the Implementation of Excellent Service of Nursing with the Level of Patient Satisfaction in Medika Mulia Hospital of Tuban. *International Journal of Multi Discipline Science (IJ-MDS)*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.26737/ij-mds.v2i2.1399>
- Nahak, B., & Patra, P. S. (2014). Planning, designing and developing of digital Libraries and digital preservation. *9th Convention PLANNER-2014*, 336–347.
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11 (2), 97–102. <https://doi.org/10.36982/jiegm.v11i2.1190>
- Núñez-Antón, V., Pérez-Salamero González, J. M., Regúlez-Castillo, M., & Vidal-Meliá, C. (2020). Improving the representativeness of a simple random sample: An optimization model and its application to the continuous sample of working lives. *Mathematics*, 8(8). <https://doi.org/10.3390/MATH8081225>
- Oktareza, M. E. T., Halin, H., & Handayani, S. (2020). The Effect of Service on Customer Satisfaction at PT Pandu Siwi Sentosa. *International Journal of Community Service & Engagement*, 1(01), 19-26. Retrieved from <http://journal.jis-institute.org/index.php/ijcse/article/view/74>
- Pangestu, R. A., & Setyawan, A. A. (2024). Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Perpustakaan UMS. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 23(1), 101–108. <https://doi.org/10.22225/we.23.1.2024.101-108>
- Prada-Ramallal, G., Roque, F., Herdeiro, M. T., Takkouche, B., & Figueiras, A. (2018). Primary versus secondary source of data in observational studies and heterogeneity in meta-analyses of drug effects: A survey of major medical journals. In *BMC Medical Research Methodology* (Vol. 18, Issue 1). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s12874-018-0561-3>
- Prasetyawati, Audina. 2020. "No pelaksanaan Pelayanan Prima Bagi Customer Service Di Bank Tabungan Negara (Persero)." In *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi*, , 11–13.

- Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyana, A., & Megawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Salah Satu Perusahaan Sepeda di Kota Bandung). 14(2), 56–68. <http://jsm-synergy.com>
- Rodin, R. (2018). Kinerja pustakawan perpustakaan perguruan tinggi islam di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 6(2), 151–168. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i2.18429>
- Rozi, I. A., & Khuzaini, K. (2021). Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Shoppe. *Ilmu dan Riset Manajemen*. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/4017/4028>
- Santi, A., & Mardah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin. *Jurnal Mirai Management*, Volume 8(No 2), 357–364. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/4745/3121>
- Shintawati, Y. (2020). Pengaruh Ketersediaan Koleksi Buku Penunjang Bagi Kebutuhan Belajar Siswa: Studikasu Di Perpustakaan Sekolah Dasar Negeri Larangan Tokol 1 Kecamatan Tlanakan Pamekasan Madura. *Tibannbaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 2(2), 26-39. <https://journal.uwks.ac.id/index.php/Tibannbaru/article/download/552/521>
- Sivaram et al.,(2019). Determination Of Purchase Intent Determination Of Purchase Intention Through Brand Awareness And Perceived Quality (Case Study: For Consumers Pt. Sentosa Santosa Finance Tangerang Area). *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(2), 232-246. <https://dinastipub.org/DIJMS/article/download/71/59>
- Wahyuningsih, T., Syahrani, H., & Paselle, E. (2020). Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 8(1), 8776–8786. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/EJOURNAL B \(02-20-20-04-42-22\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/EJOURNAL B (02-20-20-04-42-22).pdf)
- Williams et al., (2022). The urgency of digital literacy in indonesia on covid-19 pandemic. *Startupreneur Business Digital (SABDA Journal)*, 1(2), 183-190. <https://journal.pandawan.id/sabda/article/download/143/120>