Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 1505-1513
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Perpustakaan Akademik Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Ayu Dwi Septiana, Nadila Jalianti, Farel Mauzia Hidayat, Eka Aulia Syafitri, Joko Tri Nugraha
Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar
ayudwiseptiana@students.untidar.ac.id, nadilajalianti@students.untidar.ac.id, farel.mauzia.hidayat@students.untidar.ac.id, eka.aulia.syafitri@students.untidar.ac.id*, jokotrinugraha@untidar.ac.id

Abstrak

Kualitas layanan perpustakaan akademik memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa, sehingga diperlukan evaluasi yang spesifik dan objektif guna memastikan peningkatan layanan yang berkelanjutan serta menjaga standar dukungan pendidikan yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan akademik menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai dasar acuan perbaikan kualitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling melalui pendekatan quota sampling yang melibatkan 50 mahasiswa aktif yang memenuhi kriteria pernah berkunjung ke perpustakaan, dialokasikan secara merata sebanyak 10 responden dari setiap fakultas. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan rumus Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengevaluasi persentase kepuasan secara keseluruhan maupun berdasarkan dimensi layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan memperoleh skor Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 76,38% yang menempatkan kinerja layanannya dalam kategori puas, dengan seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid sebesar 100% dan terbukti sangat reliabel berdasarkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,920. Analisis lebih lanjut terhadap lima dimensi SERVQUAL mengungkapkan bahwa dimensi Assurance (Jaminan) memperoleh penilaian kinerja tertinggi dari responden, sedangkan dimensi Tangibles (Bukti Fisik) menunjukkan kesenjangan (gap) negatif terbesar antara harapan dan kinerja aktual sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Layanan perpustakaan akademik secara umum telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, serta indeks kepuasan yang dihasilkan memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen perpustakaan untuk mempertahankan dimensi layanan yang optimal sekaligus merumuskan strategi perbaikan yang terarah pada indikator dengan penilaian terendah.

Kata kunci: Customer Satisfaction Index (CSI), Evaluasi Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan Perpustakaan Akademik

Abstract

Academic library service quality plays a crucial role in determining student satisfaction, requiring specific and objective evaluation to ensure continuous service improvement and maintain high educational support standards. This study aims to measure the level of student satisfaction with academic library service quality using the Customer Satisfaction Index (CSI) method as a baseline reference for quality improvement. This research employs a descriptive quantitative approach with sampling conducted using a non-probability sampling technique through a quota sampling approach involving 50 active students who met the criterion of having visited the library, evenly allocated at 10 respondents from each faculty. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed quantitatively using the Customer Satisfaction Index (CSI) formula to evaluate the satisfaction percentage both overall and across service dimensions. The results of this study indicate that the level of student satisfaction with library service quality obtained a Customer Satisfaction Index (CSI) score of 76.38%, placing its service performance in the "satisfied" category, with all research instruments declared 100% valid and proven highly reliable based on a Cronbach's Alpha value of 0.920. Further analysis of the five SERVQUAL dimensions revealed that the Assurance dimension received the highest performance rating from respondents, whereas the Tangibles dimension showed the largest negative gap between expectations and actual performance, making it the top priority for improvement. In general, academic library services have successfully met student needs and expectations, and the resulting satisfaction index provides practical recommendations for library management to maintain optimal service dimensions while formulating targeted improvement strategies for the lowest-rated indicators.

Keywords: Academic Library, Customer Satisfaction Index (CSI), Student Satisfaction Evaluation

1. Pendahuluan

Perpustakaan berperan penting dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang mencakup pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Keberadaan perpustakaan tidak hanya terbatas pada penyediaan dan penyimpanan koleksi bahan pustaka, tetapi juga berkembang sebagai pusat informasi, sarana literasi digital, penyediaan fasilitas belajar, serta tempat yang mendukung aktivitas akademik mahasiswa. Dalam menjalankan fungsi tersebut, perpustakaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penggunanya, khususnya mahasiswa. Kualitas pelayanan tersebut meliputi berbagai aspek, seperti pelayanan peminjaman dan pengembalian buku, layanan referensi, kemudahan dalam memperoleh informasi, ketersediaan koleksi digital, kondisi fasilitas perpustakaan, serta kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan (Sari & Ibadati, 2023; Baihaqy & Masruri, 2024). Kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Maria, 2021). Hal ini sejalan dengan pendapat Suratmi, (2021) serta Manangin, (2024) yang menjelaskan bahwa perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dapat menciptakan kenyamanan, meningkatkan kepuasan, dan mendorong penggunaan perpustakaan secara berkelanjutan. Sebaliknya, pelayanan yang belum memenuhi harapan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi pemanfaatan perpustakaan sebagai sumber pendukung kegiatan akademik. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana layanan perpustakaan telah memenuhi harapan mahasiswa serta menentukan bagian pelayanan yang masih membutuhkan perbaikan.

Pengukuran kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menggunakan metode *Custemer Satisfaction Index* (CSI) dan teori Service Quality (SERVQUAL) yang didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya (D. N. Hidayat et al., 2024; L. Hidayat & Sari, 2023). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan melalui hasil perhitungan indeks berbentuk presentase (D. N. Hidayat et al., 2024). Sedangkan SERVQUAL digunakan untuk menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1988). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat kualitas pelayanan berdasarkan berbagai aspek yang dirasakan oleh pengguna (Didik Indrayana et al., 2023). Penerapan pengukuran kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dikombinasikan dengan dimensi kualitas pelayanan dilakukan oleh Rifandi et al. (2024) pada salah satu perpustakaan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode CSI dapat digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna melalui perhitungan berdasarkan bobot masing-masing atribut pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Rifandi et al. (2024) di Perpustakaan Universitas Udayana juga menggunakan metode CSI dengan melibatkan 100 responden dan memperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 78,66% yang termasuk dalam kategori puas. Sementara itu, Marsehan et al. (2025) melakukan kajian mengenai kepuasan pengguna dalam memperoleh informasi perpustakaan dengan memperhatikan beberapa aspek, antara lain kualitas informasi, sikap pustakawan, kemudahan akses, fasilitas fisik, serta sistem teknologi informasi.

Meskipun penelitian mengenai kepuasan pengguna perpustakaan sudah cukup banyak dilakukan, kebanyakan penelitian terdahulu masih berfokus pada evaluasi keseluruhan tanpa mengeksplorasi persepsi antar fakultas serta kesenjangan spesifik pada integrasi fasilitas fisik dan digital (Utama et al., 2026). Hasil penelitian pada satu lokasi belum tentu menggambarkan kondisi pelayanan pada lokasi lainnya, karena setiap perguruan tinggi memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi kebutuhan mahasiswa, ketersediaan koleksi, kelengkapan fasilitas, maupun sistem pelayanan yang diterapkan. Penelitian Marsehan et al. (2025) dan Manangin (2024) memperlihatkan bahwa aspek kecepatan dalam memperoleh informasi digital dan kualitas interaksi pustakawan dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan kondisi lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kekhususan pada objek yang dikaji, yaitu dengan melihat secara langsung kondisi pelayanan perpustakaan berdasarkan penilaian mahasiswa di lokasi penelitian. Pengukuran tersebut diperlukan agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang sesuai dengan kondisi nyata serta mengidentifikasikan aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan. Dalam konteks Universitas Tidar, diperlukan penelitian empiris untuk mengetahui kesenjangan kualitas pelayanan berdasarkan atribut yang dinilai, sehingga aspek yang perlu mendapat perhatian lebih dapat diketahui secara jelas.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik dari segi pengembangan kajian akademis maupun perbaikan pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi. Dari aspek metodologis, penelitian ini menerapkan teknik quota sampling dengan pembagian jumlah responden secara proporsional pada lima fakultas agar penilaian yang diperoleh dapat mengggambarkan persepsi mahasiswa dari latar belakang bidang keilmuan yang berbeda. Selain itu, analisis kesenjangan (gap analysis) dilakukan pada setiap atribut pelayanan untuk mengetahui perbedaan antara harapan dan persepsi mahasiswa (Didik Indrayana et al., 2023). Dari sisi praktis, penelitian ini menghasilkan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14754
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Customer Satisfaction Index (CSI) sekaligus mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, seperti kestabilan jaringan Wi-Fi dan ketersediaan jurnal akademik, serta atribut yang telah menunjukkan kinerja baik. Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan Universitas Tidar dalam menentukan langkah peningkatan pelayanan berdasarkan kondisi dan kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan diharapkan dapat mendukung kebutuhan informasi dan menunjang kegiatan akademik mahasiswa secara lebih optimal.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelayanan di Perpustakaan Universitas Tidar. Data primer dihimpun melalui penyebaran kuesioner terstruktur pada rentang waktu September hingga November 2026. Populasi penelitian meliputi seluruh mahasiswa aktif Universitas Tidar dengan kriteria inklusi memiliki pengalaman langsung menggunakan fasilitas perpustakaan. Penarikan sampel menggunakan teknik non-probability sampling berbasis quota sampling sebanyak 50 responden. Teknik ini dipilih karena keterbatasan jumlah responden yang dapat dilibatkan dalam penelitian, sehingga pengambilan sampel secara acak dari seluruh populasi mahasiswa aktif tidak memungkinkan untuk dilakukan. Dengan quota sampling, peneliti dapat menetapkan jumlah responden yang jelas pada setiap kelompok sehingga pengumpulan data tetap terarah meskipun jumlah responden terbatas. Konsekuensinya, hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke seluruh populasi mahasiswa. Untuk meminimalisasi potensi bias dan menjamin proporsionalitas persepsi, alokasi sampel ditetapkan secara merata, yakni 10 mahasiswa dari masing-masing lima fakultas.

Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner skala Likert 5 tingkat (Sugiyono, 2023) yang memuat 20 butir pernyataan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy). Keabsahan dan keandalan instrumen diuji secara statistik sebelum data dianalisis lebih lanjut. Pengujian kualitas instrumen dilakukan melalui uji validitas Pearson product-moment untuk mengukur ketepatan butir pernyataan dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi internal kuesioner.

Data hasil survei diolah melalui tahap tabulasi dan disajikan secara kuantitatif melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah menghitung Mean Satisfaction Score (MSS) dari setiap atribut berdasarkan jawaban responden. Selanjutnya nilai kepentingan setiap atribut digunakan untuk memperoleh Weight Factor (WF), yaitu bobot yang menunjukkan tingkat kepentingan relatif suatu atribut dibandingkan dengan seluruh atribut yang dinilai (Kristianto et al., 2021). Tahap berikutnya adalah menghitung Weight Score (WS) dengan mengalikan Weight Factor (WF) dengan nilai kinerja atau kepuasan pada masing-masing atribut. Seluruh nilai Weight Score kemudian dijumlahkan untuk memperoleh nilai yang digunakan dalam perhitungan indeks kepuasan. Nilai tersebut selanjutnya dikonversikan ke dalam bentuk persentase sehingga memperoleh Customer Satisfaction Index (CSI) yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan (D. N. Hidayat et al., 2024; Pratama & Sari, 2025).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden dan Uji Instrumen

Tabel 1. Karakteristik Responden

Keterangan:		Jumlah
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	10
	2. Perempuan	40
Usia	1. 17-19 Tahun	30
	2. 20-22 Tahun	20
Fakultas	1. Fakultas Ekonomi	10
	2. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	10
	3. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	10
	4. Fakultas Pertanian	10
	5. Fakultas Teknik	10

Sumber: Olahan data Primer (2026)

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14754
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Karakteristik demografis dari 50 responden yang diobservasi dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan tiga variabel utama: jenis kelamin, kelompok usia, dan afiliasi fakultas. Berdasarkan hasil tabulasi data, profil sampel didominasi oleh kelompok perempuan dengan proporsi sebesar 80% (n=40), sedangkan representasi laki-laki hanya mencakup 20% (n=10). Pada variabel usia, sebaran data berpusat pada interval 17–19 tahun dengan frekuensi relatif 60% (n=30), sementara 40% (n=20) sisanya terdistribusi pada rentang 20–22 tahun. Komposisi ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh mahasiswa pada tahap awal hingga pertengahan masa studi akademik. Selanjutnya, desain penarikan sampel menerapkan pendekatan kuota yang didistribusikan secara merata ke lima fakultas. Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Pertanian, serta Fakultas Teknik masing-masing diwakili oleh 10 responden (20%). Strategi pemerataan alokasi kuota ini diterapkan untuk mereduksi bias sampel dan menjaga keseimbangan persepsu antarfakultas, tanpa dimaksudkan untuk menggeneralisasi hasil ke seluruh populasi.

Tabel 2. Uji Validitas

Keterangan	Jumlah	Persentase
Valid	50	100,0%
Dikecualikan	0	0,0%
Total	50	100,0%

Sumber: Olahan data SPSS (2026)

Tabel 3. Uji Reability

Nilai Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
0,92	40	Sangat Reliabel (r > 0.700)

Sumber: Olahan data SPSS (2026)

Seluruh 50 responden dinyatakan valid tanpa ada data yang dikecualikan (Tabel 2). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir peryataan valid (100%), sedangkan uji reabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,920 untuk 40 butir penilaian (Tabel 3). Nilai tersebut melebihi batas minimal 0,70 sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.2 Analisis GAP SERVQUAL

Evaluasi kualitas layanan dilakukan dengan menghitung selisih (gap) antara rata-rata kinerja yang dirasakan mahasiswa dengan rata-rata harapan pemustaka (Didik Indrayana et al., 2023).

Tabel 4. Rekapitulasi Nilai SERVQUAL Per-Dimensi

Dimensi Kualitas Jasa	Kinerja		Harapan		*GAP*
	Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
Tangibles	747	15,24	789	16,10	-0,86
Reliability	744	15,18	766	15,63	-0,45
Responsiveness	739	15,08	737	15,04	0,04
Assurance	757	15,45	763	15,57	-0,12
Empathy	739	15,08	770	15,71	-0,63

Sumber: Olahan data Primer (2026)

Berdasarkan Tabel 4, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) menjadi satu-satunya dimensi dengan nilai *Gap* positif yaitu 0,04, yang mengindikasikan bahwa kesigapan staf secara umum telah melampaui harapan pemustaka. Sebaliknya, empat dimensi lainnya masih bernilai negatif, dengan kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) sebesar -0,86 dan dimensi *Empathy* (Empati) sebesar -0,63.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14754
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 5. Hasil Perhitungan SERVQUAL Per-Atribut

	Item Pertanyaan	Kinerja Rata-rata	Harapan Rata-rata	*GAP*	RANK
	TANGIBLES				
X1.1	Ruang baca perpustakaan bersih, rapi, dan nyaman.	4,12	4,18	-0,06	1
X1.2	Fasilitas perpustakaan (meja, OPAC, stopkontak) berfungsi dengan baik.	3,92	4,00	-0,08	2
X1.3	Koneksi Wi-Fi perpustakaan cepat dan stabil.	3,55	4,08	-0,53	4
X1.4	Tata letak dan petunjuk arah rak buku mudah dipahami.	3,65	3,84	-0,18	3
	Item Pertanyaan	Kinerja Rata-rata	Harapan Rata-rata	*GAP*	RANK
	RELIABILITY				
X2.1	Katalog online (OPAC) mudah diakses dan hasil pencariannya akurat.	3,65	3,92	-0,27	3
X2.2	Koleksi buku dan jurnal perkuliahan cukup lengkap.	3,55	3,92	-0,37	4
X2.3	Proses pinjam, kembali, dan pendaftaran anggota cepat dan mudah.	4,08	3,94	0,14	1
X2.4	Jam buka/tutup perpustakaan selalu tepat waktu sesuai jadwal.	3,90	3,86	0,04	2
	Item Pertanyaan	Kinerja Rata-rata	Harapan Rata-rata	*GAP*	RANK
	RESPONSIVENESS				
X3.1	Staf perpustakaan sigap melayani mahasiswa.	3,84	3,78	0,06	1
X3.2	Staf cepat tanggap dalam membantu kendala mahasiswa.	3,86	3,80	0,06	1
X3.3	Layanan informasi diberikan dengan cepat tanpa antre lama.	3,65	3,73	-0,08	4
X3.4	Staf terbuka menerima saran dan keluhan.	3,73	3,73	0,00	3
	Item Pertanyaan	Kinerja Rata-rata	Harapan Rata-rata	*GAP*	RANK
	ASSURANCE				
X4.1	Staf bersikap ramah dan sopan.	3,94	4,00	-0,06	2
X4.2	Staf menguasai informasi terkait koleksi dan fasilitas perpustakaan.	3,88	3,78	0,10	1
X4.3	Loker/tempat penitipan barang terjamin keamanannya.	3,88	3,96	-0,08	4
X4.4	Aturan administrasi dan denda keterlambatan dikelola secara transparan.	3,76	3,84	-0,08	3
	Item Pertanyaan	Kinerja Rata-rata	Harapan Rata-rata	*GAP*	RANK
	EMPATHY				
X5.1	Staf peduli dan memberikan perhatian secara personal.	3,63	3,86	-0,22	3
X5.2	Staf sabar membimbing mahasiswa yang belum terbiasa menggunakan perpustakaan.	3,80	3,86	-0,06	1
X5.3	Pelayanan diberikan secara adil tanpa membeda-bedakan.	3,96	4,04	-0,08	2
X5.4	Jam operasional perpustakaan sesuai dengan waktu luang mahasiswa.	3,69	3,96	-0,27	4

Sumber: Olahan data Primer (2026)

Berdasarkan Tabel 5, atribut dengan kesenjangan negatif terbesar terdapat pada koneksi Wi-Fi perpustakaan (X1.3), yaitu sebesar -0,53, diikuti oleh kelengkapan koleksi buku dan jurnal perkuliahan (X2.2) dengan nilai -0,37, jam operasional perpustakaan (X5.4) dan kemudahan akses OPAC (X2.1) yang masing-masing memiliki *GAP* sebesar -0,27. Sebaliknya, beberapa atribut menunjukkan bahwa kinerja layanan telah melebihi harapan mahasiswa, yaitu kemudahan proses sirkulasi peminjaman dan pengembalian (X2.3)sebesar 0,14, penguasaan informasi oleh staf (X4.2) sebesar 0,10, serta kesigapan staf dalam memberikan pelayanan (X3.1) dan membantu mengatasi kendala (X3.2) yang masing-masing memperoleh *GAP* 0,06. Adapun atribut ruang baca yang bersih, rapi, dan nyaman (X1.1) memiliki skor kinerja tertinggi dibandingkan seluruh atribut lainnya, yaitu sebesar 4,12.

3.3 Analisis Data CSI

Perhitungan indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan menggunakan formula CSI berbasis *Mean Importance Score* (MIS), *Weight Factor* (WF), *Mean Satisfaction Score* (MSS), dan *Weight Score* (WS) disajikan pada Tabel 6 (L. Hidayat & Sari, 2023)

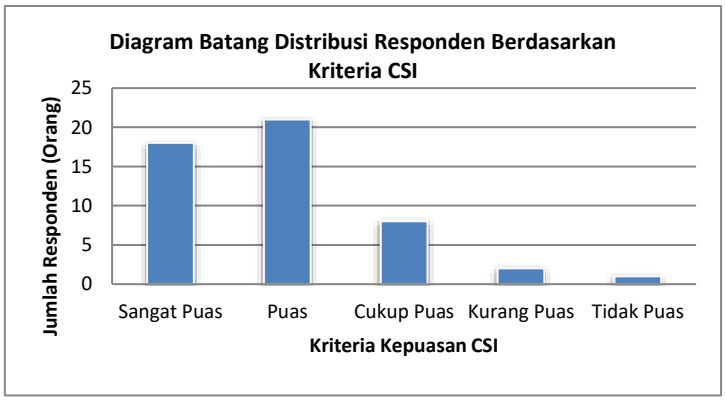
DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14754
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 6. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	MIS Skala 1-5	WF MIS/MISi x 100	MSS Skala 1-5	WS WF x MSS
X1.1	4,18	5,35	4,14	22,15
X1.2	4	5,12	3,94	20,17
X1.3	4,1	5,25	3,56	18,69
X1.4	3,86	4,94	3,68	18,18
X2.1	3,92	5,02	3,64	18,27
X2.2	3,92	5,02	3,56	17,87
X2.3	3,92	5,02	4,1	20,58
X2.4	3,84	4,92	3,92	19,29
X3.1	3,78	4,84	3,86	18,68
X3.2	3,8	4,87	3,88	18,90
X3.3	3,76	4,82	3,68	17,74
X3.4	3,74	4,79	3,74	17,91
X4.1	4	5,12	3,96	20,28
X4.2	3,8	4,87	3,9	18,99
X4.3	3,94	5,05	3,86	19,49
X4.4	3,84	4,92	3,78	18,60
X5.1	3,86	4,94	3,66	18,08
X5.2	3,86	4,94	3,82	18,87
X5.3	4	5,12	3,98	20,38
X5.4	3,94	5,05	3,72	18,79
Jumlah	78,06			381,91
		Weight Score Total (WT)		381,91
		CSI (WT\5)		76,38

Sumber: Olahan data Primer (2026)

Gambar 1. Perhitungan Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)



Sumber: Olahan data Primer (2026)

Berdasarkan pengolahan data pada Tabel 6, penjumlahan dari seluruh rerata tingkat kepentingan menghasilkan total MIS sebesar 78,06 dan akumulasi dari seluruh nilai Weight Score Total (WT) sebesar 381,91. Nilai indeks kepuasan akan diperoleh melalui pembagian total WT dengan skala penilaian maksimum (skala 5) (Sugiyono, 2023) dengan perhitungan CSI = 381,91 / 5 = 76,38%. perolehan nilai CSI sebesar 76,38% menempatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan pada kategori "**Puas**", yang berada pada interval indeks antara 66,00% hingga 80,00%. Meskipun secara umum hasil penilaian berada pada kategori memuaskan, perolehan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan belum mencapai kinerja optimal yaitu kategori "Sangat Puas" di atas 80,00% (Marsehan et al., 2025). Distribusi responden menurut kriteria

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14754
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

CSI pada Gambar 1 menunjukkan bahwa 18 responden berada pada kategori “sangat puas”, 21 responden “Puas”, 8 Responden “Cukup Puas”, 2 responden “Kurang Puas”, dan 1 responden “Tidak Puas”.

Perolehan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76,38% merepresentasikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara akumulatif berada pada klasifikasi "Puas" (interval 66,00% – 80,00%). Indeks tersebut mengonfirmasi hasil evaluasi pemustaka terhadap 20 indikator layanan yang diklasifikasikan ke dalam lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) berdasarkan kerangka teoretis (Parasuraman et al., 1988). Kendatipun tren penilaian menunjukkan kepuasan secara umum, capaian ini belum menembus ambang batas "Sangat Puas" (> 80,00%) sebagai akibat dari defisit kinerja (*gap* negatif) pada beberapa dimensi krusial, utamanya pada aspek *Tangibles* (Bukti Fisik) dan *Empathy* (Empati).

Pada dimensi *Tangibles* yang mencatatkan akumulasi kesenjangan tertinggi sebesar -0,86, faktor determinan yang mendegradasi kepuasan pemustaka terletak pada indikator stabilitas jaringan Wi-Fi (X1.3) dengan nilai *gap* mencapai -0,53. Merujuk pada konsep Parasuraman et al. (1988) aspek fisik tidak hanya mencakup kelayakan sarana prasarana, melainkan juga fasilitas pendukung komunikasi. Dalam lanskap akademik digital saat ini, aksesibilitas internet berkecepatan tinggi merupakan instrumen esensial bagi mahasiswa untuk menjangkau repositori dan literatur ilmiah (Sari & Ibadati, 2023). Meskipun variabel kenyamanan dan kebersihan tata ruang baca (X1.1) meraih evaluasi sangat positif dengan rata-rata kinerja 4,12, instabilitas koneksi internet tetap menjadi faktor pembatas optimalisasi kepuasan pada dimensi fisik secara komprehensif. Di

Analisis pada dimensi *Empathy* menunjukkan total kesenjangan sebesar -0,63, yang utamanya dipicu oleh ketidaksesuaian jam operasional (X5.4; *gap* -0,27) serta minimnya atensi interpersonal dari staf (X5.1; *gap* -0,22). Berdasarkan paradigma SERVQUAL, empati merepresentasikan kepedulian institusi dalam memberikan pelayan individual kepada penggunanya. Tingginya intensitas jadwal perkuliahan menuntut adanya fleksibilitas waktu operasional perpustakaan guna memfasilitasi kebutuhan studi mandiri mahasiswa, di samping adanya ekspektasi terhadap pola komunikasi pelayanan yang lebih persuasif dan proaktif saat proses konsultasi administrasi maupun pencarian pustaka.

Dimensi *Reliability* (Keandalan) dengan total akumulasi *gap* sebesar -0,45 turut memengaruhi stagnasi nilai CSI pada angka 76,38%. Hasil komputasi data mengidentifikasi adanya disparitas internal pada dimensi ini, di mana efisiensi prosedur sirkulasi peminjaman (X2.3) mendapat apresiasi positif (*gap* +0,14), namun tereduksi oleh keterbatasan kelengkapan literatur dan jurnal akademik (X2.2; *gap* -0,37). Realitas ini mengonfirmasi bahwa kapabilitas perpustakaan dalam eksekusi administrasi telah berjalan efektif, namun kapasitas penyediaan substansi bahan pustaka masih memerlukan pembenahan strategis.

Di sisi lain, pilar utama yang mempertahankan indeks CSI pada predikat "Puas" ditopang oleh kinerja dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang menghasilkan total *gap* positif +0,04, serta dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan tingkat kesenjangan yang minim (*gap* -0,12). Variabel kesigapan pelayanan (X3.1) dan responsivitas penanganan kendala (X3.2) yang masing-masing mencatatkan *gap*+0,06, dipadukan dengan kapabilitas penguasaan informasi staf (X4.2; *gap* +0,10), membuktikan bahwa kompetensi teknis, kecakapan, serta keramahan pustakawan bertindak sebagai keunggulan esensial yang sukses membangun kredibilitas dan jaminan rasa aman mahasiswa terhadap layanan perpustakaan (Baihaqy & Masruri, 2024; Utama et al., 2026).

Sebagai solusi utama untuk masalah fasilitas, pihak perpustakaan perlu meningkatkan kecepatan internet dan menambah jaringan Wi-Fi di seluruh ruang baca (Miza Yuzela et al., 2023). Langkah ini harus dilakukan dengan bekerja sama bersama tim IT kampus untuk membuat server khusus agar mahasiswa bisa mengakses layanan digital tanpa hambatan. Selain itu, rekomendasi penting lainnya adalah menyiapkan anggaran khusus untuk memperbanyak langganan jurnal elektronik yang lebih baru. Pihak perpustakaan juga perlu membuat sistem permintaan buku secara daring agar mahasiswa dan dosen bisa ikut mengusulkan buku yang mereka butuhkan. Keterlibatan pembaca ini sangat penting untuk memastikan bahwa koleksi buku yang dibeli selalu sesuai dengan kebutuhan materi kuliah saat ini (Rifandi et al., 2024). Upaya pengayaan koleksi tersebut juga dapat diperkuat melalui kerja sama antar perpustakaan (Suratmi, 2021).

Terkait jadwal operasional layanan, solusi yang dapat diterapkan adalah mengubah jam buka perpustakaan agar menyesuaikan dengan jadwal kuliah mahasiswa yang padat (Vivin V.A Ratuarat & Nur Nawaningtyas Pusparini, 2026). Perpanjangan jam buka pada hari biasa atau membuka layanan di akhir pekan menjadi rekomendasi yang sangat baik agar mahasiswa memiliki lebih banyak waktu untuk belajar mandiri. Agar kebijakan ini tidak

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14754
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

memberatkan pegawai, pihak manajemen dapat mengatur jadwal kerja secara bergantian atau menggunakan sistem shift. Pada saat yang sama, kemampuan komunikasi petugas perpustakaan juga harus terus ditingkatkan melalui pelatihan pelayanan prima secara rutin (Baihaqy & Masruri, 2024; Manangin, 2024). Pelatihan ini bertujuan agar petugas menjadi lebih ramah, peduli, dan aktif membantu mahasiswa ketika mereka kesulitan mencari buku.

Untuk mempertahankan layanan peminjaman yang sudah cepat dan tanggap, solusi yang perlu dilakukan adalah menjadikan kebiasaan baik tersebut sebagai aturan tertulis atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Aturan baku ini sangat berguna sebagai pedoman utama agar kualitas pelayanan perpustakaan selalu konsisten dan terjaga dengan baik di masa depan (Manangin, 2024). Untuk mendukung aturan tersebut, rekomendasi bagi pengelola adalah membuat sistem penilaian kinerja petugas setiap bulan yang adil dan terbuka. Hasil penilaian ini sebaiknya dihubungkan langsung dengan pemberian bonus atau insentif bagi petugas yang selalu bekerja dengan cepat dan ramah. Perpaduan antara aturan kerja yang jelas dan penghargaan yang adil ini akan membuat mahasiswa semakin percaya dan nyaman dengan layanan perpustakaan (Suratmi, 2021).

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa layanan perpustakaan berhasil memenuhi harapan mahasiswa dengan tingkat kepuasan yang tergolong Puas, ditunjukkan oleh skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76,38%. Seluruh instrumen pengukuran terbukti valid, dengan tingkat validitas instrumen mencapai 100% dan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,920. Hasil pemetaan per dimensi menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* (jaminan dan profesionalisme petugas) memperoleh apresiasi tertinggi dari pemustaka, sedangkan dimensi *Tangibles* (bukti fisik dan fasilitas) mencatatkan kesenjangan (*gap*) terbesar antara harapan mahasiswa dan kondisi aktual di lapangan. Secara empiris, temuan ini menyediakan tolak ukur evaluasi kuantitatif yang objektif untuk membantu manajemen menentukan skala prioritas alokasi anggaran dan sumber daya secara tepat sasaran. Secara teoritis, studi ini memperkuat literatur pengukuran kualitas layanan berbasis integrasi SERVQUAL dan CSI pada lingkup pendidikan tinggi. Adapun secara akademis, hasil penelitian ini berfungsi sebagai data dasar (*baseline data*) yang komprehensif untuk penelitian lanjutan maupun studi komparatif antar-perpustakaan. Berdasarkan temuan tersebut, pengelola perpustakaan disarankan memfokuskan perbaikan pada peremajaan fasilitas fisik (*Tangibles*), yang mencakup peningkatan kenyamanan ruang baca, pemeliharaan kebersihan, peremajaan perangkat komputer, serta penguatan kapasitas jaringan internet. Pada saat yang sama, kinerja ramah dan komunikatif dari petugas perpustakaan (*Assurance*) perlu terus dipertahankan untuk menjaga kepercayaan pemustaka. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) atau pendekatan kualitatif agar faktor penyebab kesenjangan pada fasilitas fisik dapat teridentifikasi secara lebih mendalam.

Referensi

1. Baihaqy, A. A., & Masruri, A. (2024). Kompetensi Pustakawan Dalam Penciptaan Pelayanan Prima Di Perpustakaan. Jurnal Perpustakaan, 15(2), 157–168. https://doi.org/10.20885/unilib.Vol15.iss2.art6
2. Hidayat, D. N., Bustomi, T., & Yusnita, A. (2024). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan dengan metode customer satisfaction index. *Sebatik*, *28*(2), 1–6.
3. Hidayat, L., Sari, Y. P. (2023). E-Survei Kepuasaan Pengguna Pada Program Studi Teknik Informatika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). In Prosiding Seminar Nasional Darmajaya (Vol. 1, pp. 161-171).
4. Indrayana, D., Fauziah, R. M., Septiani, S. H., & Rahma, S. Y. (2023). Optimalisasi tingkat pelayanan perpustakaan Universitas X menggunakan metode Servqual. Jurnal Rekayasa Teknologi Nusa Putra, 9(2), 66–78. https://doi.org/10.52005/rekayasa.v9i2.340
5. Kristianto, Kusnadi, & Asfi, M. (2021). Rancang Bangun Sistem Analisis Kepuasan Alumni Menggunakan Metode Csi Dan Matrix Ipa. Jurnal Sistem Informasi, 9(3), 1–14. Https://Doi.Org/10.32520/Stmsi.V9i3.928
6. Manangin, Y., & Mozin, S. Y.(2024). Evaluasi kinerja pelayanan pegawai perpustakaan di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan, 2(1), 29–48. https://doi.org/10.33509/admit.v2i1.2799
7. Maria, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI. Jurnal HUMMANSI, 4(2), 1–20. https://doi.org/10.33488/1.jh.2021.2.295
8. Marsehan, A., Salsabila, A. I., & Lorenza Z., Y. (2025). Analisis kepuasan pengguna dalam mengakses informasi di perpustakaan menggunakan (CSI) Customer Satisfaction Index. Digital Transformation Technology (Digitech), 5(1), 211–219. https://doi.org/10.47709/digitech.v5i1.5929
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
10. Pratama, A. A., & Sari, R. E. (2025). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Penilaian Pelayanan Konsumen pada PT. Indako Trading Coy Berbasis Android. JID (Jurnal Info Digit), 3(2), 651–665.
11. Ratuarat, & Pusparini. (2026). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan Manasse Malo. Jurnal Teknik Informatika dan Teknologi Informasi (JUTITI), 6(1), 543–553. https://doi.org/10.55606/jutiti.v6i1.7499
12. Rifandi, A. R., Suriadi, I. G. A. K., & Dewi, D. A. S. (2024). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Udayana dengan metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan IPA (Importance Performance Analysis). *JPSTT: Jurnal Pendidikan Sains dan Teknologi Terapan*, *1*(3), 228–236.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14754
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

13. Sari, L. W., & Ibadati, Z. (2023). Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Perpustakaan Khusus Kementerian/Lembaga. Jurnal Media Pustakawan, 30(1), 2–15. https://doi.org/10.37014/medpus.v30i1.3492
14. Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
15. Suratmi, I. (2021). Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan melalui kerja sama antar perpustakaan. ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan, 1(2), 55–59. https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952
16. Utama, E., Junaidi, J., & Zamzami, Z. (2026). Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dengan fasilitas perpustakaan sebagai variabel intervening. Jurnal Pustaka Budaya, 13(1). https://doi.org/10.31849/avs0a353
17. Yuzela, M., Kusumanto, I., Suherman, S., Lubis, F. S., & Rizki, M. (2023). Analisis kualitas pelayanan pada fasilitas pendukung di Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Jurnal Perangkat Lunak, 5(3), 446–455.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14754
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)