
ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK DENGAN METODE SERVQUAL TERINTEGRASI DENGAN IGA

Ardian Fanani¹, Moh Dian Kurniawan², Akhmad Wasiur Rizqi³
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia
e-mail : fardianhani99@gmail.com

ABSTRAK

Perguruan tinggi adalah kelanjutan pendidikan yang dilakukan untuk mempersiapkan mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang mempunyai kemampuan akademis dan profesional. Perguruan tinggi mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan sumberdaya manusia. Salah satu aspek penting dalam sebuah perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan yang diberikan pustakawan adalah citra dari sebuah perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik, dilakukan untuk mengetahui atribut yang perlu perbaikan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik. Metode *Service Quality* (SERVQUAL). Untuk menutupi kekurangan SERVQUAL peneliti menggunakan alat lainnya yaitu yaitu *Improvement gap analysis* (IGA). Berdasarkan hasil perhitungan SERVQUAL score yang didapatkan dalam mengukur kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik, didapatkan bahwa semua atribut yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai SERVQUAL score negative yang berarti bahwa performa pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Sehingga kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik saat ini perlu dilakukan perbaikan. Atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan, berdasarkan metode IGA yaitu atribut yang terletak pada kuadran I. terdapat 4 atribut yang masuk dalam kuadran I, Usulan yang perlu untuk dilakukan perbaikan, terdapat 4 usulan, yaitu pihak perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik menambah lagi koleksi buku-buku, penerapan 3s (senyum, sapa, salam) lebih di tekankan lagi terutama sektor pelayanan dan juga petugas perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik seharusnya mempunyai tata cara pelayanan agar saat penerapan pelayanan ke mahasiswa terus meningkat.

Kata kunci : Atribut, *Improvement gap analysis* (IGA), Kuadran *Service Quality* (SERVQUAL)

ABSTRACT

Higher education is a continuation of education carried out to prepare students to become members of the community who have academic and professional abilities. Universities have a very important role in improving human resources. One of the important aspects in a library is service. The services provided by the librarian are the image of a library. This study aims to determine the service quality of the University of Muhammadiyah Gresik Library, conducted to determine the attributes that need improvement in the University of Muhammadiyah Gresik library. Service Quality (SERVQUAL) method. To cover the lack of SERVQUAL researchers used another tool, namely Improvement gap analysis (IGA). Based on the results of the calculation of the SERVQUAL score obtained in measuring the service quality of the University of Muhammadiyah Gresik library, it was found that all the attributes used in this study had a negative SERVQUAL score, which means that the performance of the University of Muhammadiyah Gresik library service has not been in accordance with student expectations. So that the quality of library services at the University of Muhammadiyah Gresik currently needs to be improved. Attributes that need to be improved, based on the IGA method, namely attributes that are located in quadrant I. There are 4 attributes that are included in quadrant I. Proposals that need to be improved, there are 4 proposals, namely the University of Muhammadiyah Gresik library to add more collections of books, the application of 3s (smiles, greetings, greetings) is more emphasized, especially the service sector and also the librarian of the University of Muhammadiyah Gresik should have service procedures so that when the application of services to students continues to increase.

Keywords : Attributes, *Improvement gap analysis* (IGA), *Service Quality Quadrant* (SERVQUAL)

Jejak Artikel

Upload artikel : 1 Desember 2021

Revisi : 15 Desember 2021

Publish : 31 Januari 2022

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi adalah kelanjutan pendidikan yang dilakukan untuk mempersiapkan mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang mempunyai kemampuan akademis dan profesional yang dapat mengembangkan, menciptakan dan menerapkan teknologi, ilmu pengetahuan dan kesenian. Perguruan tinggi mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan sumberdaya manusia [1]. Perguruan tinggi bertugas menghasilkan lulusan yang berkualitas. Proses belajar mengajar saja tidak cukup, tentunya harus didukung dengan fasilitas pendukung terutama perpustakaan. Perpustakaan merupakan aspek penting dalam perguruan tinggi, bahkan perpustakaan juga sering di sebut “Jantung Perguruan Tinggi” [2].

Salah satu aspek penting dalam sebuah perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan yang diberikan pustakawan adalah citra dari sebuah perpustakaan. Pelanggan perpustakaan ialah orang yang ditemui ketika orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran biografi [3]. Semakin banyaknya mahasiswa atau masyarakat umum yang memanfaatkan perpustakaan, maka pelayanan perpustakaan harus berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi [4].

Untuk mencapai tujuan pendidikan dan menjalankan fungsi Pendidikan tersebut, Lembaga akreditasi perpustakaan nasional (LAP-PNRI) telah menetapkan standar perpustakaan perguruan tinggi pada tahun 2013 [5]. Akreditasi perpustakaan adalah evaluasi terhadap aspek-aspek penyelenggaraan perpustakaan apakah sudah sesuai dengan standar nasional perpustakaan. Akreditasi perpustakaan adalah sebuah evaluasi yang dilakukan oleh pihak eksternal untuk menilai mendorong peningkatan kualitas dan efektifitas perpustakaan. Tujuan dari akreditasi ialah memperbaiki Lembaga yang diakreditasi. Perpustakaan yang masih belum memenuhi standart minimal dari standart perpustakaan nasional harus membenahi diri dan berupaya memperbaiki perpustakaan supaya memenuhi standart minimal perpustakaan.

Sebuah perpustakaan akan mendapatkan sertifikat terakreditasi berdasarkan jumlah nilai

tertimbang dari layanan, kerja sama, koleksi, pengorganisasian materi perpustakaan, sumber daya manusia, gedung/ruang, sarana prasarana, anggaran, dan manajemen perpustakaan dengan nilai minimal 60. Berikut ini tabel skor dan predikat penilaian, serta status perpustakaan yang diakreditasi.

Tabel 1 Skor Predikat Penilaian

Nilai	Predikat Penilaian
91-100	Akreditasi A (Amat Baik)
76-90	Akreditasi B (Baik)
60-75	Akreditasi C (Cukup Baik)
<60	Belum terakreditasi

Sumber : (Perpustakaan Nasional RI, 2012)

Menurut informasi dari hasil wawancara terhadap pegawai Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik (UMG) sekarang masih belum terakreditasi. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik juga mempunyai visi menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi serta rujukan ilmiah yang mutakhir sekaligus berlandaskan nilai-nilai keislaman dalam mengoptimalkan pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.

Dalam akreditasi perpustakaan jumlah pengunjung berpengaruh dalam penilaian akreditasi perpustakaan. Berikut adalah data jumlah pengunjung perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik.

Tabel 1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik

Tahun	Pengunjung	Jumlah Mahasiswa	Persentase (%)
2017	3012	4142	73%
2018	2808	4175	67%
2019	3497	4585	76%
Januari- Oktober 2020	1860	4976	37%

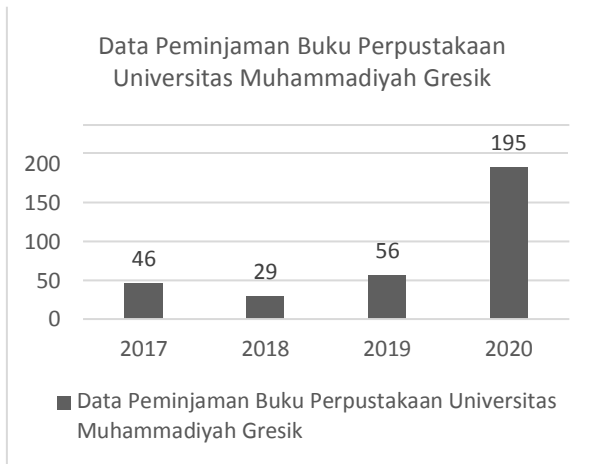
Sumber data: Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik 2020

Ada faktor yang mengakibatkan pengunjung pada tahun 2020 menurun drastis yaitu dengan kebijakan kampus yang mengubah kuliah menjadi online akibat pandemic covid-19. Berikut adalah instrument akreditasi perpustakaan perguruan tinggi tentang pengunjung perpustakaan.

Tabel 2 Instrumen Akreditasi Perpustakaan Berdasarkan jumlah rata-rata pengunjung perpustakaan per bulan dalam satu tahun

Jumlah mahasiswa 2001 s/d 10.000 orang	
Jumlah	Nilai
10.000 orang atau lebih	A
8.000 – 9.999 orang	B
7.000 – 7.999 orang	C
6.000 – 6.999 orang	D
Kurang dari 6.000 orang	E

Berdasarkan instrument akreditasi perpustakaan pengunjung perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik masih kurang dari 6000 setiap tahunnya, sehingga berdasarkan instrument pengunjung perpustakaan, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik bernilai E. Begitupun dengan data peminjam buku setiap tahunnya masih sangat rendah. Jika dinilai dengan instrumen penilaian perpustakaan jumlah rata-rata buku yang dipinjam perbulan dalam satu tahun perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik bernilai E [6].



Gambar 1 Data Peminjaman Buku Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik

Tabel 3 Instrumen Penilaian Perpustakaan Berdasarkan Peminjam Buku

Jumlah rata-rata buku yang dipinjam per bulan dalam satu tahun	
Jumlah Peminjam	Nilai
6.000 eks atau lebih	A
5.000 – 5.999 eks	B
4.000 – 4.999 eks	C
3.000 – 3.999 eks	D

Kurang dari 3.000 eks	E
-----------------------	---

Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, ada lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* [7]. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan dari suatu layanan. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) adalah salah satunya. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dipilih karena mempunyai dimensi metode SERVQUAL bisa digunakan untuk alat yang valid pengukuran gap antara pelayanan yang diperoleh dan yang diharapkan dari mahasiswa. SERVQUAL atau kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Sedangkan definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh [8].

Kualitas pelayanan petugas perpustakaan dengan indikator kehandalan, empati, jaminan, daya tanggap, dan bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang artinya dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam

telah dilakukan [9]. Variabel kualitas pelayanan adalah dengan indikator bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, dengan aspek yang paling dominan yaitu keandalan dan empati. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan [10].

Walaupun SERVQUAL bisa digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan dari berbagai industri namun masih terdapat kritik teoretis, operasional, konseptual, dan empiris tentang model ini [11]. Salah satu kritiknya yaitu batasan utama model SERVQUAL ialah ketidakmampuannya dalam memberikan perbaikan lebih lanjut pada titik lemah yang diidentifikasi dari kualitas layanan [12]. Sehingga untuk menutupi kekurangan SERVQUAL peneliti menggunakan alat lainnya yaitu yaitu *Improvement gap analysis* (IGA). IGA merupakan suatu analisis kuadran sederhana untuk mengarahkan upaya perbaikan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang

berhubungan dengan excitementattributes dan basicattributes. Excitementattributes yang dimaksud merupakan atribut unik dari suatu perusahaan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan basicattributes merupakan atribut dasar yang diharapkan dimiliki oleh seluruh perusahaan sejenis. *Improvement gap analysis (IGA)* adalah metode yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan seberapa besar celah antara kepuasan pelanggan dengan ketika suatu atribut mempunyai performansi yang rendah dengan dampak bagi kepuasan pelanggan Ketika suatu atribut mempunyai performansi yang lebih tinggi [13]. Sehingga *Improvement gap analysis (IGA)* merupakan metode yang dapat digunakan dalam memperbaiki kualitas layanan dilihat dari kepuasan pelanggan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ialah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada sampel atau populasi tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang di peroleh dengan survey kepada responden, responden di penelitian ini adalah mahasiswa aktif s1 2020/2021 Universitas Muhammadiyah Gresik. Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau bukan asli seperti dari majalah, buku atau surat kabar.

Variabel di penelitian ini adalah variable yang berisi lima dimensi atribut *Service Quality*. Atribut ini merupakan adaptasi dari penelitian dan juga Komparasi Kondisi eksisting dengan 9 (sembilan) komponen penilaian akreditasi perpustakaan. Untuk mendapatkan atribut yang dapat mewakili keadaan sebenarnya penelitian ini menggabungkan dari penyusunan atribut dari beberapa peneliti pada tabel 5 [14].

Tabel 5 Identifikasi Variabel

No	Indikator	Dimensi	Sumber
1	Tangible (Bukti Fisik)	Penampilan petugas perpustakaan baik dan rapi	[15]
		Informasi penempatan buku sangat jelas dan mudah di temukan	[15]

		Sarana dan prasarana seperti meja, kursi, AC, Wifi yang dimiliki perpustakaan sudah baik	[15]
		Kebersihan di dalam ruang perpustakaan sudah baik	[15]
2	Reliability (Kehandalan)	Penyampaian informasi petugas perpustakaan sudah baik	[15]
		Pelayanan peminjaman buku dilayani dengan baik	[16]
		Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	[16]
		Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja	[16]
3	Responsiveness (Ketanggaan)	Kesigapan petugas dalam memberitahu mahasiswa yang mengalami kendala	[17]
		Pelayanan petugas perpustakaan dengan cepat dan tanggap	[17]
4	Assurance (Jaminn)	Petugas memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	[15]
		Jaminan kerahasiaan data mahasiswa	[15]
		Petugas bersikap Sopan Terhadap mahasiswa	[15]
5	Emphaty (Kepedulian Empati)	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah	[18]
		Petugas selalu siap sedia dalam membantumahasiswa menghadapi masalah	[18]
		Petugas sabar dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	[18]

	Mahasiswa mudah untuk mencari dan menemui petugas perpustakaan	[18]
--	--	------

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penentuan Jumlah Sampel

Perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus Slovin, adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{4976}{1 + 4976(0,05)^2} = 370,23; \text{ pembulatan menjadi } 370 \text{ sampel}$$

Prosedur pengambilan sampel didasarkan pada ukuran sampel untuk Masing - masing Fakultas secara proporsional, sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Penentuan jumlah sampel untuk-untuk fakultas tertera pada tabel berikut ini

Tabel 6 jumlah sampel untuk-untuk fakultas

No	Fakultas	N_i	$\frac{N_i}{N} \cdot n$	n_i (pembulatan)
1	Fakultas Teknik	1397	$\frac{1397}{4976} \cdot 370$	104
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	1684	$\frac{1684}{4976} \cdot 370$	125
3	Fakultas Pertanian	194	$\frac{194}{4976} \cdot 370$	14
4	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	752	$\frac{752}{4976} \cdot 370$	56
5	Fakultas Agama Islam	178	$\frac{178}{4976} \cdot 370$	13
6	Fakultas Psikologi	280	$\frac{280}{4976} \cdot 370$	21
7	Fakultas Hukum	91	$\frac{91}{4976} \cdot 370$	7
8	Fakultas Kesehatan	400	$\frac{400}{4976} \cdot 370$	30
JUMLAH		4976	$\frac{4976}{4976} \cdot 370$	370

Kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan minimal, dalam artian jika lebih tidak menjadi persoalan

B. Karakteristik Responden

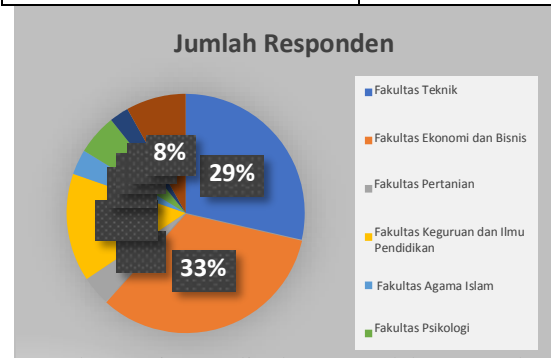
Dari pengolahan data kuisisioner, di peroleh informasi mengenai karakteristik responden secara umum. Berikut ini adalah table pesebaran dan diagram karakteristik responden dari 380 responden yang mengisi kuisisioner.

1. Fakultas

Dari kuisisioner yang terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan dan di dapatkan profil responden. Berdasarkan asal Fakultas sebagaiberikut.

Tabel 7 Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas

No	Fakultas	Jumlah Responden
1	Fakultas Teknik	109
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	126
3	Fakultas Pertanian	15
4	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	56
5	Fakultas Agama Islam	13
6	Fakultas Psikologi	21
7	Fakultas Hukum	10
8	Fakultas Kesehatan	31
JUMLAH		380



Gambar 2 Diagram lingkaran Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas

C. Pengolahan Data

• Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat validitas item, maka dicari dulu nilai r tabelnya. Nilai r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan nilai df=378 (berasal dari jumlah responden 380 dikurangi 2), maka diperoleh angka 0,085. Selanjutnya nilai r tabel dibandingkan dengan nilai r hitung hasil dari olah data, dan item dinyatakan valid jika nilai r hitung > r tabel.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah jika r hitung > dari r tabel, maka

item pertanyaan atau pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau dengan kata lain item angket dinyatakan valid. Dan jika sebaliknya $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau dengan kata lain item angket tersebut tidak valid. Berikut adalah hasil dari Validitas dari hasil Quisioner yang di peroleh :

Tabel 8. Validitas Kuisisioner *SERVQUAL* Presepsi

Atribut	rhitung		rtabel	Keterangan
Tg 1	0,4	>	0,085	Valid
Tg 2	0,587	>	0,085	Valid
Tg 3	0,583	>	0,085	Valid
Tg 4	0,54	>	0,085	Valid
Rel 1	0,621	>	0,085	Valid
Rel 2	0,686	>	0,085	Valid
Rel 3	0,667	>	0,085	Valid
Rel 4	0,709	>	0,085	Valid
Res 1	0,777	>	0,085	Valid
Res 2	0,774	>	0,085	Valid
Ass 1	0,717	>	0,085	Valid
Ass 2	0,603	>	0,085	Valid
Ass 3	0,657	>	0,085	Valid
Emp 1	0,73	>	0,085	Valid
Emp 2	0,808	>	0,085	Valid
Emp 3	0,772	>	0,085	Valid
Emp 4	0,574	>	0,085	Valid

Tabel 9 Validitas Kuisisioner *SERVQUAL* Ekspektasi

Atribut	rhitung		rtabel	Keterangan
Tg 1	0,683	>	0,085	Valid
Tg 2	0,688	>	0,085	Valid
Tg 3	0,707	>	0,085	Valid
Tg 4	0,74	>	0,085	Valid
Rel 1	0,782	>	0,085	Valid
Rel 2	0,733	>	0,085	Valid
Rel 3	0,684	>	0,085	Valid
Rel 4	0,797	>	0,085	Valid
Res 1	0,838	>	0,085	Valid
Res 2	0,844	>	0,085	Valid
Ass 1	0,753	>	0,085	Valid
Ass 2	0,794	>	0,085	Valid

Ass 3	0,755	>	0,085	Valid
Emp 1	0,829	>	0,085	Valid
Emp 2	0,797	>	0,085	Valid
Emp 3	0,767	>	0,085	Valid
Emp 4	0,775	>	0,085	Valid

Tabel 10 Validitas Kuisisioner *IGA Current Satisfaction*

Atribut	rhitung		rtabel	Keterangan
Tg 1	0,705	>	0,085	Valid
Tg 2	0,72	>	0,085	Valid
Tg 3	0,747	>	0,085	Valid
Tg 4	0,653	>	0,085	Valid
Rel 1	0,764	>	0,085	Valid
Rel 2	0,745	>	0,085	Valid
Rel 3	0,8	>	0,085	Valid
Rel 4	0,667	>	0,085	Valid
Res 1	0,681	>	0,085	Valid
Res 2	0,769	>	0,085	Valid
Ass 1	0,829	>	0,085	Valid
Ass 2	0,67	>	0,085	Valid
Ass 3	0,68	>	0,085	Valid
Emp 1	0,741	>	0,085	Valid
Emp 2	0,853	>	0,085	Valid
Emp 3	0,777	>	0,085	Valid
Emp 4	0,612	>	0,085	Valid

Tabel 11. Validitas Kuisisioner *IGA Fungsional*

Atribut	rhitung		rtabel	Keterangan
Tg 1	0,66	>	0,085	Valid
Tg 2	0,842	>	0,085	Valid
Tg 3	0,644	>	0,085	Valid
Tg 4	0,808	>	0,085	Valid
Rel 1	0,771	>	0,085	Valid
Rel 2	0,821	>	0,085	Valid
Rel 3	0,898	>	0,085	Valid
Rel 4	0,851	>	0,085	Valid
Res 1	0,879	>	0,085	Valid
Res 2	0,901	>	0,085	Valid
Ass 1	0,756	>	0,085	Valid
Ass 2	0,837	>	0,085	Valid
Ass 3	0,808	>	0,085	Valid

Emp 1	0,822	>	0,085	Valid
Emp 2	0,808	>	0,085	Valid
Emp 3	0,775	>	0,085	Valid
Emp 4	0,861	>	0,085	Valid

Tabel 12 Validitas Kuisiomer IGA Disfungsional

Atribut	rhitung		rtabel	Keterangan
Tg 1	0,643	>	0,085	Valid
Tg 2	0,745	>	0,085	Valid
Tg 3	0,481	>	0,085	Valid
Tg 4	0,633	>	0,085	Valid
Rel 1	0,589	>	0,085	Valid
Rel 2	0,79	>	0,085	Valid
Rel 3	0,768	>	0,085	Valid
Rel 4	0,477	>	0,085	Valid
Res 1	0,621	>	0,085	Valid
Res 2	0,661	>	0,085	Valid
Ass 1	0,471	>	0,085	Valid
Ass 2	0,532	>	0,085	Valid
Ass 3	0,68	>	0,085	Valid
Emp 1	0,476	>	0,085	Valid
Emp 2	0,832	>	0,085	Valid
Emp 3	0,69	>	0,085	Valid
Emp 4	0,42	>	0,085	Valid

Selanjutnya, untuk melihat reliabilitas item. maka dapat dilihat dari nilai alpha cronbach (), dari hasil olah SPSS. Jika nilai > 0,6, maka item dinyatakan reliabel. Dari data tabel 4.7 dibawah, diketahui bahwa nilai untuk item item kuisiomer Servqual Presepsi sebesar 0,765 > 0,6. Dengan demikian seluruh item tingkat Presepsi dinyatakan reliabel. Sedangkan untuk nilai untuk item item servqual Ekspektasi sebesar 0,765 > 0,6. Dengan demikian, seluruh item Ekspektasi dinyatakan reliabel. Selanjutnya untuk item item kuisiomer IGA *Current Satisfication* sebesar 0,763 > 0,6. Dengan demikian, seluruh item kuisiomer IGA *Current Satisfication* dinyatakan reliabel. Untuk item-item kuisiomer IGA *Fungsional* 0,767 > 0,6. Dengan demikian, seluruh item kuisiomer IGA *Fungsional* dinyatakan reliabel. Untuk item-item kuisiomer IGA *Disfungsional* 0,747 > 0,6. Dengan demikian, seluruh item kuisiomer IGA *Disfungsional* dinyatakan reliabel

Tabel 13 Reabilitas Kuisiomer SERVQUAL Presepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	21

Tabel 14 Reabilitas Kuisiomer SERVQUAL Ekpektasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	21

Tabel 15 Reabilitas Kuisiomer IGA *Current Satisfication*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	21

Tabel 16 Reabilitas Kuisiomer IGA Fungsional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	21

Tabel 17 Reabilitas Kuisiomer IGA Disfungsional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	21

Berdasarkan penghitungan uji validitas dan reliabilitas. dapat diketahui bahwa seluruh item telah valid dan reliabel, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap uji selanjutnya.

D. Perhitungan *Service quality* (SERVQUAL)

- Perhitungan Tingkat Kepuasan

Nilai ini didapat dengan merata – rata ukur seluruh nilai dari tiap – tiap atribut yang ada dalam tingkat kepuasan (Nilai persepsi dan harapan pelanggan) . Contoh Perhitungan:

Nilai persepsi :

$$\frac{(1 \times 0) + (2 \times 4) + (3 \times 25) + (4 \times 249) + (5 \times 102)}{380} = 4,18$$

Nilai ekpektasi:

$$\frac{(1 \times 3) + (2 \times 0) + (3 \times 34) + (4 \times 216) + (5 \times 127)}{380} = 4,22$$

Atribut	Persepsi	tingkat Ekspektasi
Tg 1	4,18	4,22
Tg 2	3,65	4,41
Tg 3	3,80	4,32
Tg 4	4,11	4,41
Rel 1	3,85	4,33
Rel 2	3,92	4,23
Rel 3	3,55	4,36
Rel 4	3,64	4,29
Res 1	3,74	4,27
Res 2	3,77	4,38
Ass 1	3,77	4,33
Ass 2	3,96	4,53
Ass 3	4,11	4,35
Emp 1	3,96	4,36
Emp 2	3,70	4,32
Emp 3	3,86	4,40
Emp 4	3,96	4,27

• Perhitungan nilai GAP Servqual

Pada sub bab ini akan ditampilkan hasil pengolahan data kuesioner dengan metode SERVQUAL berupa data tingkat kinerja dan harapan pada masing-masing atribut. Berikut merupakan contoh perhitungan nilai gap pada atribut Tg 1 (Penampilan petugas perpustakaan baik dan rapi)

$$GS = PS - ES = 4,18 - 4,22 = -0,04$$

Dimana :

PS = *Perception Score*

ES = *Expectation Score*

Nilai gap negatif mengindikasikan bahwa harapannya tidak terpenuhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik atribut Tg 1 belum memenuhi harapan mahasiswa. Berikut adalah hasil rekapan perhitungan Gap tiap atributnya.

Tabel 19 Nilai Gap *SERVQUAL*

Atribut	Presepsi	Ekspektasi	Gap
Tg 1	4,18	4,22	-0,04
Tg 2	3,65	4,41	-0,76
Tg 3	3,80	4,32	-0,52
Tg 4	4,11	4,41	-0,31

Rel 1	3,85	4,33	-0,47
Rel 2	3,92	4,23	-0,31
Rel 3	3,55	4,36	-0,81
Rel 4	3,64	4,29	-0,65
Res 1	3,74	4,27	-0,53
Res 2	3,77	4,38	-0,62
Ass 1	3,77	4,33	-0,56
Ass 2	3,96	4,53	-0,57
Ass 3	4,11	4,35	-0,24
Emp 1	3,96	4,36	-0,40
Emp 2	3,70	4,32	-0,62
Emp 3	3,86	4,40	-0,53
Emp 4	3,96	4,27	-0,31

E. Perhitungan Improvement Gap Analysis (IGA)

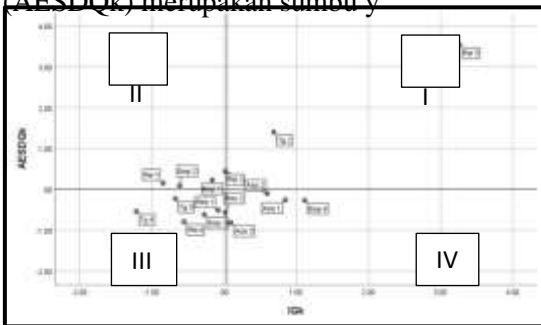
Tabel merupakan data hasil pengolahan dengan menggunakan persamaan-persamaan pada metode Improvement Gap Analysis (IGA)

Tabel 20 hasil penghitungan Improvement Gap Analysis (IGA)

No	Atribut	AS C	AES DQ	AES FQ	IG	IG k	AES DQk
1	Tg 1	1,13	1,06	1,30	0,17	-1,44	-1,10
2	Tg 2	0,83	-0,07	1,38	0,55	0,65	1,34
3	Tg 3	1,05	0,65	1,37	0,32	0,63	-0,22
4	Tg 4	1,16	0,79	1,38	0,22	1,15	-0,51
5	Rel 1	1,00	0,48	1,29	0,29	0,80	0,14
6	Rel 2	1,09	0,36	1,52	0,43	0,02	0,42
7	Rel 3	0,43	-1,00	1,42	0,98	0,38	3,38
8	Rel 4	1,16	0,90	1,49	0,34	0,52	-0,76
9	Res 1	1,05	0,78	1,46	0,42	0,08	-0,49
11	Res 2	1,00	0,80	1,43	0,43	0,02	-0,54
14	Ass 1	0,88	0,66	1,46	0,57	0,80	-0,25
15	Ass 2	0,99	0,59	1,52	0,53	0,56	-0,10
16	Ass 3	1,12	0,91	1,57	0,45	0,10	-0,78

17	Emp 1	1,04	0,45	1,44	0,40	-0,15	0,22
18	Emp 2	1,06	0,51	1,38	0,33	-0,58	0,09
19	Emp 3	1,03	0,82	1,41	0,38	-0,25	-0,59
20	Emp 4	0,89	0,67	1,51	0,62	1,06	-0,26
Rata*			0,55		0,44		
STDEV			0,46		0,18		

Dari hasil pengolahan data seperti yang tersaji pada tabel 4.13, kemudian nilai Average Expectation with Disfunctional Question (AESDQk) yang terstandarisasi dan nilai improvement Gap (IGk) yang telah terstandarisasi ditampilkan ke matriks IGA pada gambar 4.2 matriks IGA. Nilai Improvement Gap yang terstandarisasi (IGk) merupakan sumbu x dan nilai Average Expectation with Disfunctional Question yang terstandarisasi (AESDQk) merupakan sumbu y



Gambar 3 Matriks Improvement Gap Analysis (IGA)

Pada diagram kartesius (gambar 4.2) diketahui atribut-atribut penilaian yang ada masuk ke dalam kuadran mana. Berikut adalah penjabaran dari matriks IGA:

1. Kuadran I (critical attribute)

Rel 3 = Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

Tg 2 = Informasi penempatan buku sangat jelas dan mudah di temukan

Rel 2 = Pelayanan peminjaman buku dilayani dengan baik

2. Kuadran II (keep current performance)

Emp 1 = Petugas memberikan pelayanan dengan ramah

Emp 2 = Petugas selalu siap sedia dalam membantu mahasiswa menghadapi masalah
Rel 1 = Penyampaian informasi petugas perpustakaan sudah baik

3. Kuadran III (neutral attribute)

Tg 3 = Sarana dan prasarana seperti meja, kursi, AC, Wifi yang dimiliki perpustakaan sudah baik

Res 1 = Kesigapan petugas dalam memberitahu mahasiswa yang mengalami kendala

Tg 4 = Kebersihan di dalam ruang perpustakaan sudah baik

Rel 4 = Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja

Emp 3 = Petugas sabar dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa

Tg 1 = Penampilan petugas perpustakaan baik dan rapi

4. Kuadran IV (excitement attribute)

Ass 2 = Jaminan kerahasiaan data mahasiswa

Ass 1 = Petugas memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna

Emp 4 = Mahasiswa mudah untuk mencari dan menemui petugas perpustakaan

Res 2 = Pelayanan petugas perpustakaan dengan cepat dan tanggap

Ass 3 = Petugas bersikap Sopan Terhadap mahasiswa

4. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Didapatkan hasil perhitungan SERVQUAL score yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik sebagai berikut.

Kode	Atribut	Gap
Rel 3	Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	-0,81
Tg 2	Informasi penempatan buku sangat jelas dan mudah di temukan	-0,76
Rel 4	Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja	-0,65
Res 2	Pelayanan petugas perpustakaan dengan cepat dan tanggap	-0,62
Emp 2	Petugas selalu siap sedia dalam membantu mahasiswa menghadapi masalah	-0,62

Ass 2	Jaminan kerahasiaan data mahasiswa	-0,57
Ass 1	Petugas memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	-0,56
Emp 3	Petugas sabar dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	-0,53
Res 1	Kesigapan petugas dalam memberitahu mahasiswa yang mengalami kendala	-0,53
Tg 3	Sarana dan prasarana seperti meja, kursi, AC, Wifi yang dimiliki perpustakaan sudah baik	-0,52
Rel 1	Penyampaian informasi petugas perpustakaan sudah baik	-0,47
Emp 1	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah	-0,40
Emp 4	Mahasiswa mudah untuk mencari dan menemui petugas perpustakaan	-0,31
Rel 2	Pelayanan peminjaman buku dilayani dengan baik	-0,31
Tg 4	Kebersihan di dalam ruang perpustakaan sudah baik	-0,31
Ass 3	Petugas bersikap Sopan Terhadap mahasiswa	-0,24
Tg 1	Penampilan petugas perpustakaan baik dan rapi	-0,04

Setelah melakukan penyebaran kuisioner. Terdapat 380 responden yang mengisi kuisioner. Dari kuisioner yang disebarakan melalui *Google Form* terdapat 20 atribut pertanyaan yang harus diisi oleh responden, ternyata dari 20 atribut tersebut semua memiliki nilai negative sehingga atribut tersebut diperlukannya intergrasi dengan metode IGA dengan ini dapat disimpulkan kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik saat ini perlu dilakukan perbaikan.

Atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan, berdasarkan metode IGA yaitu atribut yang terletak pada kuadran I. terdapat 4 atribut yang masuk dalam kuadran I, yaitu atribut koleksi buku sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, atribut informasi penempatan buku sangat jelas dan mudah di temukan, atribut petugas perpustakaan memberikan kenyamanan terhadap mahasiswa, atribut pelayanan peminjaman buku dilayani dengan baik.

Usulan yang perlu untuk dilakukan perbaikan, terdapat 4 usulan, yaitu pihak perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik menambah lagi koleksi buku-buku supaya lebih melengkapi yang dibutuhkan mahasiswanya, diharapkan petugas lebih memberikan informasi secara jelas kategori buku supaya mahasiswa yang pertama kali masuk ke perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik tidak merasa kebingungan untuk mencari letak buku yang dibutuhkan, sebaiknya penerapan 3s (senyum, sapa, salam) lebih di tekankan lagi terutama sektor pelayanan, dikarenakan dengan penerapan 3s (senyum, sapa, salam) kenyamanan mahasiswa saat mengunjungi perpustakaan akan lebih baik, petugas perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik seharusnya mempunyai tata cara pelayanan agar saat penerapan pelayanan ke mahasiswa terus meningkat.

Saran untuk pengujian berikutnya sebaiknya menggunakan metode lain seperti Metode Kano-QFD, Libqual, dan metode SWOT, hal ini untuk mengetahui output lain yang didapatkan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. H. Primayana, "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi," pp. 1-9, 2016.
- [2] J.-A. Kim, "User perception and use of the academic library : A Correlation Analysis," *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 8, no. 1, pp. 209-2015, 2017.
- [3] Basuki and Sulisty, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia, 1993.
- [4] S. Basuki, *Metode Penelitian*, Jakarta: Wedatama Widya Sastra, 2015.
- [5] Komarudin, "Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi : Pengalaman Perpustakaan Stain Kediri," *Pustakaloka*, p. 8, 2016.
- [6] *Perpustakaan Nasional RI*, 2018.
- [7] P. Tiong, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pt. primagum sejati di makassar," *Journal of Management & Business*, 2018.
- [8] C. Lukita, S. Pranata and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance

- Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *Jurnal Digit*, 2020.
- [9] H. Suprianto, "Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang," *JURNAL MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN*, 2020.
- [10] R. Fitriawan, D. Putra and C. Nugroho, "Analisis Komunikasi Birokrasi Atas Kualitas Layanan Publik di Wilayah Administrasi Kabupaten Bandung," *Jurnal Komunikasi*, 2017.
- [11] Y. Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Motor Honda Capella Batam," 2021.
- [12] M. Mustofa, Handoyo and D. Ernawati, "ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA," 2017.
- [13] S. Sany, K. Kuncorosidi and M. Sopiawadi, "QUALITY ANALYSIS OF SERVICE WITH SERVQUAL (SERVICE QUALITY) METHOD IN TINI CAKE CATERING & COOKIES MALAYSIA RESTAURANT," *DIMENSIA*, 2020.
- [14] R. Ramdan, "PENGARUH TINGKAT LIKUIDITAS DAN KONSERVATISME AKUNTANSI TERHADAP TINGKAT PENGHINDARAN PAJAK (TAX AVOIDANCE)," 2020.
- [15] D. W. Prasetyo, "Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah Di Man Yogyakarta III.," 2016.
- [16] A. Juniyanto, "TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN FIK UNY.," 2013.
- [17] N. E. Rozanda and D. Agusman, "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan," *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, pp. 77-84, 2012.
- [18] Nurmalasari, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Universitas Bina Sarana Informatika Pontianak. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, pp. 93-98, 2019.
- [19] Perpustakaan Nasional RI, 2012.
- [20] Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik, Gresik, 2020.