

HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS INDRAGIRI

Aris Triyono¹, Desi Amidasti²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri
e-mail aris3ono.itbindragiri@gmail.com, desiamidasti16@gmail.com

Abstract: This study aims to see the relationship between librarian performance and library facilities with customer satisfaction at the Indragiri Institute of Technology and Business library. This study uses a Cross-sectional Study survey design with a population of Indragiri Institute of Technology and Business students 2024-2025. The technique used in this study is saturated sampling or total sampling of 130 students. The data analysis technique used in this study is simple correlation analysis and multiple regression analysis. The results of the study show that: (1) There is a relationship between librarian performance and customer satisfaction at the Indragiri Institute of Technology and Business library. of 0.721 with a significance value of 0.000 so that the calculated r value $\geq r$ table or $0.721 \geq 0.172$ can be said to be significant. Because r count $\geq r$ table then H_0 is rejected and H_a is accepted; (2) There is a relationship between library facilities and customer satisfaction of 0.535 with a significance value of 0.000, so that r count $\geq r$ table or $0.535 \geq 0.172$, it can be said to be significant. Because r count $\geq r$ table, H_0 is rejected and H_a is accepted; (3) There is a relationship between librarian performance and library facilities together with customer satisfaction at the Indragiri Institute of Technology and Business library of 0.769, so it can be concluded that librarian performance and library facilities together have a correlation with customer satisfaction.

Keywords: Librarian Performance, Library Facilities; Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit penunjang akademik yang berfungsi menyediakan sumber informasi ilmiah, layanan referensi, serta fasilitas pembelajaran bagi sivitas akademika. Dalam konteks pendidikan tinggi modern, perpustakaan tidak lagi dipandang sekadar tempat penyimpanan koleksi, tetapi sebagai pusat layanan informasi berbasis kebutuhan pengguna (*user-centered library*). Oleh karena itu, keberhasilan layanan perpustakaan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pemustaka atau pelanggan terhadap layanan yang diterima. Kepuasan pelanggan perpustakaan dipengaruhi oleh

berbagai faktor, terutama kualitas layanan pustakawan dan ketersediaan fasilitas perpustakaan. Pustakawan sebagai penyedia layanan langsung memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Layanan yang ramah, cepat, akurat, dan profesional akan meningkatkan pengalaman pengguna sehingga menimbulkan kepuasan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang responsif, atau tidak informatif dapat menurunkan tingkat kepuasan pemustaka.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kinerja pustakawan merupakan faktor utama dalam keberhasilan layanan

P.ISSN: 1410-7988 E.ISSN: 2614-123X

perpustakaan. Kinerja pustakawan yang baik mencerminkan kemampuan profesional, sikap pelayanan, dan kompetensi teknis dalam mengelola informasi. Kualitas pelayanan yang diberikan pustakawan akan menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan (Apriyani et al., 2021). Hal ini menegaskan bahwa pustakawan merupakan ujung tombak layanan perpustakaan sehingga kualitas interaksi pustakawan–pemustaka menjadi indikator utama kepuasan layanan. Selain faktor manusia, fasilitas perpustakaan juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Fasilitas meliputi sarana fisik seperti ruang baca, koleksi, komputer, akses internet, ruang diskusi, serta kenyamanan lingkungan perpustakaan. Fasilitas yang memadai memungkinkan pengguna memperoleh layanan secara efektif dan efisien. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan pengguna (Kristiyaningsih, 2020). Dalam era transformasi digital, perpustakaan perguruan tinggi menghadapi tuntutan peningkatan kualitas layanan dan fasilitas secara simultan. Perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi fisik, tetapi juga akses digital, ruang kolaboratif, serta layanan informasi berbasis teknologi. Kondisi ini menuntut pustakawan memiliki kompetensi profesional sekaligus kemampuan manajerial dalam mengelola infrastruktur layanan perpustakaan modern.

Penelitian terbaru menegaskan bahwa kompetensi pustakawan dan optimalisasi fasilitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan di era digital (Utama et al., 2025). Kepuasan pemustaka menjadi

indikator utama keberhasilan layanan perpustakaan. Kepuasan mencerminkan kesesuaian antara harapan pengguna dengan layanan yang diterima. Apabila layanan perpustakaan memenuhi atau melampaui harapan pengguna, maka pemustaka akan merasa puas dan cenderung memanfaatkan perpustakaan secara berkelanjutan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan akan menimbulkan ketidakpuasan.

Penelitian tentang kepuasan pemustaka menunjukkan bahwa dimensi pustakawan dan sarana prasarana merupakan komponen penting dalam penilaian kepuasan layanan perpustakaan (Fathmi, 2020). Hubungan antara kinerja pustakawan, fasilitas perpustakaan, dan kepuasan pelanggan telah banyak diteliti dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Penelitian Hariyati et al. (2022) menunjukkan bahwa kinerja pustakawan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan dengan koefisien korelasi 0,721, sedangkan fasilitas perpustakaan memiliki hubungan 0,535. Secara simultan, kedua variabel tersebut berhubungan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,769. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama merupakan determinan penting kepuasan pemustaka. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa aspek pustakawan dan sarana prasarana menjadi faktor dominan kepuasan layanan perpustakaan. Studi kepuasan layanan pengembalian buku menemukan bahwa pemustaka merasa puas terutama pada aspek kesopanan petugas dan sarana prasarana layanan (Zahra & Asmara, 2024). Hal ini memperkuat bahwa interaksi layanan dan fasilitas fisik

merupakan dua komponen utama dalam pengalaman pengguna perpustakaan. Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang sama.

Beberapa studi menemukan bahwa kinerja pustakawan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap variabel perilaku pengguna. Penelitian Putri et al. (2023) menunjukkan bahwa manajemen kinerja pustakawan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat baca, meskipun fasilitas perpustakaan berpengaruh positif signifikan. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) terkait pengaruh kinerja pustakawan terhadap variabel kepuasan atau perilaku pengguna perpustakaan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja pustakawan dan kepuasan pelanggan tidak selalu konsisten pada setiap konteks perpustakaan. Faktor lingkungan, jenis perpustakaan, karakteristik pengguna, serta kondisi fasilitas dapat memengaruhi hubungan tersebut. Oleh karena itu, penelitian pada konteks lokal tertentu masih diperlukan untuk memperoleh bukti empiris yang relevan.

Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) Indragiri sebagai perpustakaan perguruan tinggi swasta di daerah memiliki peran penting dalam mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Sebagai institusi pendidikan tinggi, kualitas layanan perpustakaan menjadi faktor penting dalam menunjang mutu akademik. Kepuasan mahasiswa sebagai pemustaka utama perlu diperhatikan agar perpustakaan dapat berfungsi optimal sebagai pusat sumber belajar. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa permasalahan umum

perpustakaan perguruan tinggi daerah, seperti keterbatasan fasilitas, koleksi yang belum mutakhir, ruang baca terbatas, serta pelayanan pustakawan yang belum optimal. Kondisi ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pemustaka. Apabila fasilitas belum memadai dan layanan pustakawan belum maksimal, maka kepuasan pelanggan perpustakaan akan menurun. Sebaliknya, peningkatan kinerja pustakawan dan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pengguna dan pemanfaatan perpustakaan.

Kepuasan pelanggan perpustakaan memiliki implikasi strategis bagi keberlanjutan layanan perpustakaan perguruan tinggi. Pemustaka yang puas cenderung lebih sering memanfaatkan layanan perpustakaan, merekomendasikan kepada pengguna lain, serta memiliki loyalitas terhadap perpustakaan. Kepuasan juga mencerminkan kualitas layanan institusi pendidikan tinggi secara keseluruhan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka menjadi penting bagi pengembangan perpustakaan. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan merupakan dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan perpustakaan. Namun, adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut pada konteks Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri. Penelitian ini penting untuk mengetahui apakah kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan berhubungan dengan kepuasan pelanggan di lingkungan perpustakaan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini berjudul **“Hubungan Kinerja Pustakawan dan Fasilitas Perpustakaan dengan**

Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri”

menjadi relevan dilakukan untuk memberikan bukti empiris serta rekomendasi peningkatan kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya jika di bawah harapan maka pelanggan tidak puas (Kotler & Keller, 2021). Dalam konteks perpustakaan, kepuasan pelanggan (kepuasan pemustaka) adalah tingkat kesesuaian antara harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan dengan pengalaman layanan yang diterima (Tjiptono, 2020). Kepuasan pemustaka mencerminkan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan pustakawan, fasilitas, koleksi, dan kemudahan akses informasi. Penelitian perpustakaan perguruan tinggi menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan indikator keberhasilan layanan perpustakaan karena mencerminkan kualitas layanan secara keseluruhan (Utama et al., 2025). Dengan demikian, kepuasan pelanggan perpustakaan dapat diartikan sebagai respon evaluatif pengguna terhadap kualitas layanan pustakawan dan fasilitas perpustakaan yang diterima. Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan ciri suatu organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil

kepemimpinan yang efektif (Yayang, 2025:186).

Menurut Tjiptono (2020) dan penelitian layanan perpustakaan, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama: Kualitas layanan pustakawan meliputi sikap, kemampuan, dan kecepatan layanan pustakawan. Fasilitas perpustakaan, meliputi sarana fisik, kenyamanan ruang, dan teknologi. Koleksi perpustakaan, Ketersediaan dan kemitakhiran sumber informasi. Kemudahan akses layanan, Sistem layanan, jam buka, dan akses digital. Lingkungan perpustakaan, Kenyamanan, keamanan, dan suasana belajar. Penelitian Kristiyaningsih (2020) menegaskan bahwa sarana prasarana dan kualitas layanan merupakan faktor dominan kepuasan pemustaka perpustakaan perguruan tinggi. Indikator kepuasan pelanggan perpustakaan menurut Tjiptono (2020) dan penelitian perpustakaan: Kepuasan terhadap pelayanan pustakawan, Kepuasan terhadap fasilitas perpustakaan, Kepuasan terhadap kenyamanan perpustakaan, Kepuasan terhadap kemudahan memperoleh informasi, Kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan

Kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2021). Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi (Iskandar, 2025:362). Kinerja pustakawan merupakan kemampuan pustakawan dalam melaksanakan tugas layanan informasi, pengelolaan koleksi, dan pelayanan pengguna secara efektif dan profesional (Apriyani et al., 2021). Dalam konteks layanan perpustakaan, kinerja pustakawan mencerminkan kualitas layanan interpersonal yang dirasakan

langsung oleh pemustaka, sehingga menjadi faktor utama kepuasan pengguna perpustakaan (Utama et al., 2025). Menurut Mangkunegara (2021) dan penelitian perpustakaan, kinerja pustakawan dipengaruhi oleh: Kompetensi professional Pengetahuan kepustakawanan dan pengelolaan informasi. Motivasi kerja Dorongan internal dalam memberikan layanan. Sikap pelayanan Keramahan, kesopanan, dan empati kepada pengguna. Pelatihan dan pendidikan Pengembangan kompetensi pustakawan. Lingkungan kerja perpustakaan Dukungan organisasi dan fasilitas kerja. Penelitian Apriyani et al. (2021) menunjukkan bahwa kompetensi dan sikap layanan pustakawan berpengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan. Indikator kinerja pustakawan dalam penelitian layanan perpustakaan (Apriyani et al., 2021; Utama et al., 2025): Kecepatan pelayanan, Ketepatan pelayanan informasi, Keramahan dan kesopanan, Kemampuan membantu pengguna, Profesionalisme pustakawan.

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kelancaran suatu kegiatan (Tjiptono, 2020). Fasilitas perpustakaan merupakan seluruh sarana fisik dan teknologi yang tersedia di perpustakaan untuk mendukung layanan informasi dan kenyamanan pengguna (Kristiyaningsih, 2020). Dalam layanan perpustakaan modern, fasilitas mencakup ruang baca, koleksi, komputer, internet, ruang diskusi, dan lingkungan belajar yang nyaman (Utama et al., 2025). Menurut penelitian perpustakaan perguruan tinggi, kualitas fasilitas dipengaruhi oleh: Ketersediaan sarana fisik. Ruang baca, meja, kursi, rak buku. Ketersediaan koleksi Buku, jurnal, dan sumber digital. Teknologi

perpustakaan Komputer, internet, sistem otomasi. Kenyamanan lingkungan Pencahayaan, suhu, kebersihan. Aksesibilitas fasilitas Kemudahan penggunaan dan lokasi. Penelitian Kristiyaningsih (2020) menunjukkan bahwa sarana prasarana perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Indikator fasilitas perpustakaan menurut penelitian layanan perpustakaan: Kelengkapan fasilitas perpustakaan, Kenyamanan ruang perpustakaan, Ketersediaan koleksi, Ketersediaan fasilitas teknologi, Kemudahan penggunaan fasilitas

METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) penelitian kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan metode yang digunakan menggunakan metode korelasi yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri. Uji korelasi pada penelitian ini menggunakan korelasi Pearson Product Moment.

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri angkatan 2024-2025 yang berjumlah 130 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability sampling. Pada teknik non probability sampling ini peneliti menggunakan jenis teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik

penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2017).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode angket dan dokumentasi. Pada penelitian ini angket merupakan alat pengumpulan data yang utama dengan memberikan pernyataan dari setiap indikator. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang terdiri dari: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS).

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi sederhana dan analisis berganda. Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel. Pada penelitian ini analisis korelasi sederhana digunakan untuk menjawab sejauh mana hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan, dan hubungan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan analisis korelasi berganda digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel bebas atau lebih yang secara bersama-sama dihubungkan dengan variabel terikat, sehingga akhirnya dapat diketahui besarnya sumbang seluruh variabel bebas yang menjadi objek penelitian terhadap variabel terikatnya. Teknik analisis korelasi menggunakan program SPSS 26.0.

HASIL dan PEMBAHASAN

Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan di Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri. Hal ini dibuktikan melalui nilai korelasi sebesar 0,721 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai tersebut berada pada kategori hubungan tinggi, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kinerja pustakawan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan perpustakaan. Secara konseptual, hasil ini sejalan dengan teori kualitas layanan perpustakaan yang menempatkan pustakawan sebagai faktor utama dalam pengalaman layanan pengguna. Kinerja pustakawan mencerminkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang secara langsung memengaruhi persepsi kepuasan pengguna terhadap layanan informasi yang diterima. Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan interaksi petugas perpustakaan dengan pengguna.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Eko Utama dkk. (2025) yang menyatakan bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dengan nilai statistik yang kuat ($T=6,903$). Penelitian tersebut menegaskan bahwa kemampuan profesional pustakawan dalam melayani, mengelola informasi, dan berinteraksi dengan pengguna merupakan determinan utama kepuasan layanan perpustakaan. Selain itu, penelitian pada perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia menunjukkan adanya korelasi kuat antara

layanan pustakawan dan kepuasan mahasiswa, dengan koefisien mencapai 0,765. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan pustakawan memiliki implikasi langsung terhadap persepsi kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Solehati & Rusmiatiningsih (2024) yang menegaskan bahwa kinerja pengelola perpustakaan memengaruhi tingkat kepuasan pemustaka karena kinerja mencerminkan kemampuan memenuhi harapan pengguna layanan. Penelitian Marguna (2014) menunjukkan bahwa kualitas layanan pustakawan memang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, namun tingkat kepuasan belum maksimal karena faktor fasilitas dan lingkungan perpustakaan (*library as place*) lebih dominan. Koefisien korelasi layanan terhadap kepuasan sebesar 0,628 dengan kontribusi 37,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar layanan pustakawan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pustakawan bukan satu-satunya faktor kepuasan, melainkan dipengaruhi juga oleh fasilitas, koleksi, akses informasi, dan lingkungan belajar. Dengan demikian, hasil penelitian yang menunjukkan korelasi tinggi (0,721) di Perpustakaan ITB Indragiri dapat diartikan bahwa dalam konteks perpustakaan tersebut, interaksi pustakawan memiliki peran lebih dominan dibandingkan faktor lainnya.

Hubungan Fasilitas Perpustakaan dengan Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di Perpustakaan

Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,535 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ ($0,535 \geq 0,172$). Nilai korelasi tersebut berada pada kategori sedang, yang berarti bahwa semakin baik fasilitas perpustakaan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan, meskipun kekuatan hubungannya tidak sekuat variabel kinerja pustakawan.

Secara teoritis, fasilitas perpustakaan merupakan bagian dari dimensi *tangibles* dalam kualitas layanan, yaitu bukti fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna, seperti ruang baca, kenyamanan lingkungan, sarana teknologi, koleksi, dan akses informasi. Fasilitas yang memadai akan meningkatkan kenyamanan, kemudahan akses, dan efektivitas penggunaan layanan perpustakaan sehingga berdampak pada kepuasan pengguna. Penelitian perpustakaan perguruan tinggi menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka karena fasilitas menentukan pengalaman fisik pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan (Kristiyaningsih, 2020).

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Hariyati et al. (2022) yang menemukan bahwa fasilitas perpustakaan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan dengan koefisien korelasi 0,535. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas fasilitas berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka, meskipun kontribusinya lebih kecil dibandingkan kinerja pustakawan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di Perpustakaan ITB Indragiri yang juga menunjukkan hubungan pada kategori sedang.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan memengaruhi kepuasan pengguna melalui aspek kenyamanan dan kemudahan akses layanan. Zahra dan Asmara (2024) menemukan bahwa sarana prasarana

perpustakaan menjadi faktor penting kepuasan pemustaka, terutama pada layanan sirkulasi dan pengembalian buku. Pengguna merasa lebih puas ketika fasilitas layanan memadai, mudah diakses, dan nyaman digunakan.

Selain itu, penelitian Utama et al. (2025) menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berperan sebagai faktor yang memperkuat kepuasan pemustaka dalam layanan perpustakaan berbasis digital. Fasilitas teknologi seperti komputer, internet, dan sistem otomasi perpustakaan meningkatkan kemudahan akses informasi sehingga berdampak pada kepuasan pengguna. Penelitian Solehati dan Rusmiatiningsih (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka lebih dipengaruhi oleh interaksi layanan pustakawan dibandingkan kondisi fasilitas fisik perpustakaan. Dalam penelitian tersebut, aspek pelayanan interpersonal lebih dominan dalam membentuk kepuasan dibandingkan sarana prasarana. Selain itu, penelitian Putri et al. (2023) menemukan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap minat baca, tetapi tidak secara langsung menentukan kepuasan layanan, karena kepuasan lebih dipengaruhi oleh faktor psikologis dan motivasi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas bukan satu-satunya determinan kepuasan perpustakaan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan sangat bergantung pada konteks perpustakaan, karakteristik pengguna, serta kualitas layanan pustakawan.

Hubungan Kinerja Pustakawan dan Fasilitas Perpustakaan dengan Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan secara bersama-sama antara kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di

Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi simultan sebesar 0,769 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai korelasi tersebut berada pada kategori kuat, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersamaan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan perpustakaan. Secara konseptual, kepuasan pelanggan perpustakaan merupakan hasil evaluasi pengguna terhadap keseluruhan kualitas layanan yang diterima, baik dari aspek manusia (pustakawan) maupun aspek fisik (fasilitas). Kinerja pustakawan merepresentasikan kualitas layanan interpersonal (service interaction), sedangkan fasilitas perpustakaan merepresentasikan kualitas lingkungan layanan (service environment). Kedua aspek tersebut secara simultan membentuk pengalaman layanan pengguna (service experience) yang menentukan tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika pustakawan memiliki kinerja yang baik dan didukung oleh fasilitas yang memadai, maka kepuasan pelanggan meningkat secara signifikan. Temuan ini menunjukkan adanya efek sinergis antara faktor manusia dan faktor sarana prasarana dalam layanan perpustakaan. Dengan kata lain, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh pustakawan atau fasilitas secara terpisah, tetapi oleh kombinasi keduanya. Temuan ini konsisten dengan penelitian Hariyati, Idrus, dan Puspita (2022) yang menunjukkan bahwa kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara simultan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pelanggan perpustakaan dengan koefisien korelasi 0,769. Hasil tersebut identik dengan temuan penelitian

di Perpustakaan ITB Indragiri, sehingga memperkuat validitas empiris bahwa kedua variabel tersebut merupakan determinan utama kepuasan pemustaka perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terbentuk dari kombinasi kualitas layanan pustakawan dan kualitas fasilitas perpustakaan. Utama, Junaidi, dan Zamzami (2025) menyatakan bahwa kompetensi pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama meningkatkan kepuasan pemustaka dalam layanan perpustakaan modern, khususnya pada layanan berbasis digital. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan manusia dan dukungan infrastruktur merupakan faktor yang tidak dapat dipisahkan dalam menciptakan kepuasan pengguna.

Selain itu, penelitian Zahra dan Asmara (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kesopanan petugas layanan dan sarana prasarana perpustakaan secara bersamaan. Pengguna merasa puas ketika memperoleh pelayanan yang baik sekaligus didukung oleh fasilitas yang nyaman dan memadai. Penelitian Putri et al. (2023) menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan lebih berpengaruh terhadap minat baca dibandingkan kinerja pustakawan, dan keduanya tidak secara simultan menentukan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa variabel perilaku pengguna dapat dipengaruhi oleh faktor lain di luar layanan dan fasilitas. Selain itu, Solehati dan Rusmiatiningsih (2024) menemukan bahwa kepuasan pemustaka lebih dipengaruhi oleh persepsi personal terhadap pengelola dan pengalaman individu pengguna dibandingkan faktor fasilitas perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan

pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja pustakawan dan fasilitas, tetapi juga faktor psikologis dan persepsi pengguna. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh simultan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan sangat bergantung pada konteks perpustakaan, karakteristik pengguna, dan kualitas layanan yang dirasakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pustakawan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,721 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$) menunjukkan hubungan pada kategori tinggi. Hal ini berarti semakin baik kinerja pustakawan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan perpustakaan. Kinerja pustakawan menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan karena berkaitan langsung dengan kualitas interaksi layanan, kemampuan membantu pengguna, serta profesionalitas pelayanan informasi.

2. Fasilitas perpustakaan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,535 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$) menunjukkan hubungan pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan melalui

kenyamanan ruang, kelengkapan sarana, dan kemudahan akses layanan. Namun, pengaruhnya tidak sekuat kinerja pustakawan karena kepuasan pengguna perpustakaan lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan interpersonal.

3. Kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara simultan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Nilai korelasi simultan sebesar 0,769 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$) menunjukkan hubungan pada kategori kuat. Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan perpustakaan terbentuk dari kombinasi kualitas kinerja pustakawan dan kualitas fasilitas perpustakaan. Semakin baik kinerja pustakawan yang didukung fasilitas memadai, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri.

4. Faktor manusia lebih dominan dibandingkan faktor fisik dalam membentuk kepuasan pelanggan perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi kinerja pustakawan lebih tinggi dibandingkan fasilitas perpustakaan. Hal ini menegaskan bahwa interaksi layanan pustakawan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan, sedangkan fasilitas berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat pengalaman layanan pengguna.

5. Kepuasan pelanggan perpustakaan merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja pustakawan dan fasilitas, tetapi juga dapat dipengaruhi faktor lain seperti koleksi, sistem layanan, teknologi informasi, dan karakteristik

pengguna. Namun dalam konteks Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri, kinerja pustakawan dan fasilitas terbukti menjadi faktor utama kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri

- a Perpustakaan perlu meningkatkan kompetensi pustakawan melalui pelatihan layanan informasi, komunikasi interpersonal, literasi digital, dan manajemen layanan perpustakaan agar kualitas kinerja tetap tinggi dan konsisten.
- b Perlu dilakukan peningkatan dan pemeliharaan fasilitas perpustakaan seperti ruang baca, kenyamanan lingkungan, akses internet, komputer, serta sarana layanan digital agar pengalaman pengguna semakin baik.
- c Perpustakaan sebaiknya mengintegrasikan kualitas layanan pustakawan dengan dukungan fasilitas modern sehingga tercipta pengalaman layanan terpadu (*integrated library service experience*).
- d Evaluasi kepuasan pelanggan perlu dilakukan secara berkala melalui survei atau kotak saran agar perpustakaan dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pengguna secara berkelanjutan.

2. Saran bagi Pustakawan

- a Pustakawan perlu meningkatkan sikap responsif, empati, dan profesionalitas dalam melayani pengguna karena kinerja

pustakawan terbukti menjadi faktor utama kepuasan pelanggan.

- b Pustakawan perlu mengembangkan kompetensi teknologi informasi dan layanan digital perpustakaan agar mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan relevan dengan kebutuhan pengguna.
- c Pustakawan perlu membangun komunikasi yang ramah dan proaktif kepada pengguna sehingga tercipta hubungan layanan yang positif dan meningkatkan kepuasan.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

- a Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan perpustakaan seperti kualitas koleksi, sistem layanan digital, kenyamanan lingkungan belajar, dan literasi informasi pengguna.
- b Penelitian dapat menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif seperti regresi berganda atau Structural Equation Modeling (SEM) untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel secara lebih mendalam.
- c Penelitian dapat dilakukan pada berbagai jenis perpustakaan (perguruan tinggi, sekolah, umum, digital) untuk memperoleh generalisasi hasil yang lebih luas.
- d Penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji kepuasan pengguna dalam konteks perpustakaan digital dan hybrid library karena perkembangan layanan informasi berbasis teknologi semakin dominan.

pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(2), 85–94.

Fathmi, A. (2020). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Perpustakaan Indonesia*, 19(1), 45–56.

Hariyati, S., Idrus, M., & Puspita, R. (2022). Hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Informasi dan Perpustakaan*, 7(1), 21–30.

Iskandar, I. (2025). Peningkatan Kinerja Pengelola Objek Wisata Berbasis Etos Kerja Dan Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 16(4), 359–370.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Kristiyaningsih, S. (2020). Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 8(2), 101–110.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

Marguna, A. (2014). Pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 3(1), 12–20.

Putri, N. A., Sari, M., & Lestari, D. (2023). Pengaruh fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan terhadap minat

DAFTAR PUSTAKA

Apriyani, D., Rahmawati, R., & Hidayat, T. (2021). Pengaruh kompetensi

- baca mahasiswa. *Jurnal Literasi Informasi*, 5(2), 67–78.
- Solehati, T., & Rusmiatiningsih, D. (2024). Pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), 33–44.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Utama, E., Junaidi, J., & Zamzami, Z. (2025). Kompetensi pustakawan dan fasilitas perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi digital. *Jurnal Informasi dan Perpustakaan*, 10(1), 1–12.
- Yayang, Y. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Guru Pada SMK Muda Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 16(3), 182-190.
- Zahra, N., & Asmara, R. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pemustaka layanan sirkulasi perpustakaan. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 8 (2), 55–66.