



**LIBRARIA:** Jurnal Perpustakaan  
Volume 10, Nomor 2, Desember 2022: 167-204  
ISSN 2355-0341; E-ISSN 2477-5320  
<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/libraria>  
<http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v10i2.16702>

## **Perpustakaan sebagai Pilar Merdeka Belajar-Kampus Merdeka: Telaah Kepuasan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan *Structural Equation Modelling***

**Muhammad Arifin**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia  
*muhammadarifin@umsu.ac.id*

**Winarti**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia  
*winarti@umsu.ac.id*

**Muhammad Irfan Nasution**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia  
*muhammadirfan@umsu.ac.id*

**Lola Fadhillah**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

**Cut Yuli Irada**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

**Muhammad Al Amin**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

**Suci Khairani**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

## **Abstract**

*This study examines the impact of university library performance, service quality, and leadership support on user satisfaction at the Muhammadiyah University of North Sumatra. This study employs a sample of 380 students from nine faculties with data analysis techniques using SmartPLS. The study results prove that library performance, service quality, and leadership support significantly influence library user satisfaction. Service quality is an essential predictor of library user satisfaction. The leadership support becomes a quasi-moderation that strengthens library performance, service quality, and library user satisfaction. Consequently, users are satisfied with the services provided by the UMSU library and will help decision-makers to provide more support for library management in the future. The authenticity of this study provides knowledge about UMSU library's strategies in comprehensively using library performance indicators and service quality to increase user satisfaction and support the implementation of MBKM.*

**Keywords:** *library performance, user satisfaction, service quality*

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian adalah untuk melakukan kajian pengaruh kinerja perpustakaan perguruan tinggi, kualitas pelayanan perpustakaan dan dukungan pimpinan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan sampel 380 mahasiswa dari sembilan fakultas dengan teknik analisa data menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian membuktikan bahwa kinerja perpustakaan, kualitas pelayanan dan dukungan pimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas pelayanan menjadi prediktor penting terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kemudian, dukungan pimpinan menjadi quasi-moderasi yang menguatkan antara kinerja perpustakaan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Implikasinya, pengguna merasa puas dengan pelayanan diberikan oleh perpustakaan UMSU dan akan membantu para pembuat keputusan untuk lebih memberikan dukungan dalam pengelolaan perpustakaan di masa mendatang. Originalitas dalam penelitian ini

memberikan pengetahuan tentang perpustakaan UMSU dalam menggunakan indikator kinerja perpustakaan dan kualitas pelayanan secara komprehensif guna meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung pelaksanaan MBKM.

**Kata Kunci:** kinerja perpustakaan, kepuasan pengguna, kualitas pelayanan

## A. Pendahuluan

Perguruan tinggi perlu menyiapkan mahasiswa untuk menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi seperti perubahan sosial, budaya, teknologi dan dunia pekerjaan. Maka, perguruan tinggi harus dapat membuat perencanaan dan mengimplementasikan proses belajar yang inovatif, supaya mahasiswa tersebut dapat mencapai output yang diharapkan seperti sikap, pengetahuan, keterampilan, untuk mendukung semua capaian pembelajar pada perguruan tinggi. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah adalah melalui program dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang resmi diluncurkan di awal tahun 2020 yaitu program Kampus Merdeka-Merdeka Belajar (MBKM). Dengan harapan, pelaksanaan MBKM ini akan tercipta proses pembelajaran yang fleksibel dan otonom serta tercipta budaya belajar yang kreatif dan inovatif sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, notabene adalah mahasiswa tidak terkekang dalam melaksanakan proses pembelajaran. *Student-Centered Learning (SCL)* merupakan salah satu proses pembelajaran terpusat kepada mahasiswa, dan ini merupakan salah satu wujud implementasi pelaksanaan MBKM<sup>1</sup>.

Dalam hal pelaksanaan mendukung proses SCL, salah satu aspek penting yang harus diperhatikan Perguruan Tinggi adalah

---

<sup>1</sup> Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemdikbud Republik Indonesia, "Buku Panduan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (Satu)" (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemdikbud, 2020).

keberadaan perpustakaan, karena perpustakaan sebagai sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan civitas akademika. Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi telah dijelaskan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi salah satu unsur penunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi maka perpustakaan sebagai sumber informasi, fungsi edukasi, sarana dan prasarana riset, rekreasi publikasi, dan intepretasi informasi<sup>2</sup>.

Ada *Research Gap* (kesenjangan) pada penelitian Taufiq Mathar, dkk yang menjelaskan peran perpustakaan dalam mendukung implementasi Merdeka Belajar dan Kampus Merdekam diperoleh hasil 1). Memperkaya jumlah dan ragam koleksi perpustakaan, khususnya koleksi digital, ktif aktif, Interaktif aktif, Memberikan suasana belajar yang aktif, Pustakawan referensi (analisis subjek), Dukungan data akreditasi, “Bibliometrikawan” dari Bibliometrician<sup>3</sup>, Pustakawan terlatih. Hasil ini belum memberikan gambaran yang jelas dan terarah sebagai model KInerja Perpustakaan dalam mendukung MBKM, dan belum dilakukan pengujian secara kuantitatif. *Research Gap* selanjutnya ada pada penelitian Sahar, dkk, yang menghasilkan model kepuasan pengguna ditinjau dari prespektif *affect of services* (Pelayanan), *library as place*, *information control*<sup>4</sup>. Dari adanya *research gap* tersebut menunjukkan adanya perbedaan bahwa penelitian ini bertujuan untun menguji dan menganalisis pengaruh kinerja perpustakaan, *total quality management* terhadap kepuasan pengguna yang di moderasi oleh dukungan pimpinan.

---

<sup>2</sup> Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2015).

<sup>3</sup> Taufiq Mathar et al., “The Role of UIN Alauddin Makassar Library in Supporting MBKM Program,” in *Proceedings of the International Conference on Social and Islamic Studies (SIS)*, 2021, 215–224.

<sup>4</sup> Sahar Hosseinikhah Choshaly and Marva Mirabolghasemi, “Using SEM-PLS to Assess Users Satisfaction of Library Service Quality: Evidence from Malaysia,” *Library Management* 40, no. 3–4 (2019): 240–250.

Sudah jelas bahwa penelitian ini memiliki *novelty* (keterbaharuan) dalam membentuk model kepuasan pengguna perpustakaan dalam mendukung MBKM, karena model riset ini belum pernah dilakukan penelitian-penelitian sebelumnya.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pada pasal 24 ayat (1) mengamanatkan bahwa, setiap perguruan tinggi yang akan mendirikan perpustakaan harus sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan dengan tidak mengabaikan Standar nasional Pendidikan. Perpustakaan harus memenuhi standar nasional perpustakaan diantaranya adalah standar sarana dan prasarana, standar koleksi perpustakaan, standar pelayanan perpustakaan, standar penyelenggaraan, standar tenaga perpustakaan dan standar pengelolaan. Standar nasional perpustakaan akan menjadi pedoman bagi perguruan tinggi negeri dan swasta dalam mengelola perpustakaan. Selanjutnya dengan keberadaan Program MBKM (Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka menjadi suatu kewajiban bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kinerja perpustakaan, agar dapat melayani mahasiswa dengan optimal dan dapat mendukung implementasi MBKM.

Berdasarkan uraian dari permasalahan yang telah di jelaskan tentang kepuasan pengguna perpustakaan, agar lebih terstruktur dalam menjawab hipotesis, maka perlu dirumuskan permasalahan adalah bagaimnakah pengaruh kinerja perpustakaan, kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di mediasi oleh dukungan pimpinan.

## 1. Kajian Pustaka

**Kinerja Perpustakaan;** Kinerja perpustakaan dapat diartikan sebagai daya guna jasa yang disediakan oleh pengelola perpustakaan dan ketepatan cara (usaha, kerja) sumber daya dalam menjalankan

perpustakaan yang dialokasikan untuk digunakan dalam menyiapkan jasa tersebut<sup>5</sup>, sedangkan menurut ISO 11620 disebutkan bahwa kinerja perpustakaan adalah “efektifitas jasa yang disediakan oleh perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang dialokasikan serta digunakan untuk menyiapkan jasa tersebut”. Untuk menentukan apakah kinerja perpustakaan berhasil, maka diperlukan alat ukur untuk mengukur kinerja perpustakaan, pada penelitian ini berpendapat untuk menggunakan standar ISO 11620:2008 dalam mengukur kinerja perpustakaan yang digolongkan pada empat golongan besar yaitu 1). *Resources, Access & Infrastructure* (sumberdaya perpustakaan), misalnya ketersediaan sumberdaya perpustakaan dan infrastruktur, pelayanan oleh staf, jumlah OPAC, koleksi judul buku, dan lain-lain layanan 2). *Use* (penggunaan), misalnya bahan perpustakaan, pinjaman bahan perpustakaan, mengunduh bahan perpustakaan elektronik, serta penggunaan fasilitas perpustakaan. 3). *Efficiency* (efisiensi) dengan indikator waktu yang diperlukan untuk pengunduhan bahan perpustakaan elektronik, efisiensi biaya layanan, waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh atau memproses dokumen; dan waktu yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan pengguna. 4). *Potentials and development* (potensi dan pengembangan), indikatornya adalah persentase pengeluaran pada sumber daya elektronik dan kehadiran di pelajaran pelatihan formal oleh staf.

**Kualitas Pelayanan;** Kualitas pelayanan merupakan kegiatan layanan yang harus dimiliki oleh instansi termasuk perpustakaan, karena dengan keberadaan pelayanan maka akan membentuk kualitas pelayanan, dimana instansi tersebut akan dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan diberikan oleh sumber daya

---

<sup>5</sup> Ismanto Ismanto, “Pengukuran Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 2, no. 2 (2014): 59–68.

perpustakaan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pengguna pada waktu tertentu, kemudian kualitas pelayanan (*quality service*) juga sebagai sebagai tingkat *superiority* (keunggulan) yang selalu diharapkan oleh pengguna untuk memenuhi harapan pengguna pada suatu waktu tertentu yang didasarkan pada kriteria-kriteria (dimensi) pelayanan<sup>6,7</sup>. Untuk memberikan layanan pada pengguna perpustakaan, pihak manajemen seharusnya mampu menerapkan pondasi dasari pada kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi agar pengguna memperoleh *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan). Kelima dimensi yang harus diterapkan pada setiap usaha jasa<sup>8,9</sup> adalah: 1) Kehandalan (reliability), dimana instansi harus berupaya memberikan layanan kepada pengguna secara tepat guna, karena tujuan dari pengguna untuk menikmati sarana dan prasana perpustakaan berbeda-beda. Para staff perpustakaan harus bisa memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna. Pada dimensi ini dituntut ketersediaan staff dan jajaran perpustakaan untuk melayani pengguna saat dibutuhkan. 2). Jaminan (assurance), pada dimensi ini manajemen perpustakaan harus berupaya untuk menciptakan kepercayaan pengguna kepada perpustakaan, agar dapat mencapai dimensi ini, maka setiap staff dan manajemen

<sup>6</sup> Nasra Gathoni and Thomas Van der Walt, "Evaluating Library Service Quality at the Aga Khan University Library: Application of a Total Quality Management Approach," *Journal of Librarianship and Information Science* 51, no. 1 (2019): 123–136.

<sup>7</sup> Nifaji Sikiru and Valliappan Raju, "Investigating the Perception of the US ACADEMIC Community Concerning Library Service Quality (a Case Study of Wisconsin Public, and Private Universities)," *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science* 2, no. 09 (2020): 144–149.

<sup>8</sup> Qingkui Xi et al., "Case Studies and Comparison between Two Models for Assessing Library Service Quality," *The Electronic Library* 36, no. 6 (2018): 1099–1113.

<sup>9</sup> Muhammad Farooq et al., "Service Quality Analysis of Private Universities Libraries in Malaysia in the Era of Transformative Marketing," *International Journal for Quality Research* 13, no. 2 (2019): 269–284.

perpustakaan harus bersikap ramah, tanggap terhadap keluhan, dan memberikan pelatihan-pelatihan kepada staff bagaimana cara memberikan pelayanan kepada pengguna. 3). Nyata (tangible), dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan kepada pengguna harus dapat dirasakan oleh pengguna dalam arti pelayanan tersebut harus nyata tidak abstrak. Seperti lingkungan perpustakaan yang bersih, nyaman, rapi, tampilan rak-rak buku tidak berantakan, membuat susunan tata letak perpustakaan yang menarik, dan lain sebagainya. Disamping kondisi fisik, maka pelayanan juga harus nyata diperlihatkan oleh staff seperti penampilan karyawan yang rapi, wangi, bersih, ramah dan yang paling penting adalah menguasai situasi perpustakaan. 4). Empati (empathy), dimana tahap ini manajemen harus terus memperhatikan pengguna dalam bentuk membantu kesulitan, mendengarkan keluhan-keluhan, menemukan solusi dan tidak mengabaikan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. 5). Daya tanggap (Responsiveness) pada tahap ini manajemen dituntut untuk tanggap dalam memberikan respon cepat kepada pengguna. Misalnya cepat mengatasi kesulitan yang dialami pengguna, tanggap terhadap komplain pengguna dan lain sebagainya. Semua aktivitas kualitas pelayanan tersebut hanya untuk mengutamakan kepuasan pengguna.

**Kepuasan Pengguna;** Kepuasan pelanggan pada penelitian ini dapat di definisikan sebagai ‘tanggapan respon pemenuhan pengguna, yang merupakan penilaian bahwa fitur produk atau layanan disediakan, memberikan tingkat pemenuhan yang menyenangkan, termasuk tingkat pemenuhan yang kurang atau lebih<sup>10</sup>. Tujuan utama dari setiap perpustakaan adalah untuk mendukung Universitas dalam

---

<sup>10</sup> Kojo Kakra Twum et al., "Achieving University Libraries User Loyalty Through User Satisfaction: The Role of Service Quality," *Journal of Marketing for Higher Education* 32, no. 1 (2022): 54–72.



hal sarana dan prasarana perguruan tinggi, dengan memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan pada pengguna akademik maka akan sangat membantu proses kegiatan MBKM.

**Moderating Dukungan Pimpinan;** Dukungan pimpinan dapat diartikan sebagai unsur yang sangat penting dalam mendukung kegiatan perpustakaan dan bertanggungjawab terhadap penyediaan fasilitas perpustakaan, sistem informasi akademik, termasuk sarana dan prasarana yang tersedia seperti perpustakaan, dengan adanya dukungan pimpinan dapat memperkuat proses kinerja perpustakaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, argumentasi ini diperkuat oleh hasil penelitian, bahwa dukungan pimpinan memberikan kontribusi yang besar bagi kelangsungan hidup institusi<sup>11</sup>.

Kinerja perpustakaan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, mahasiswa, dimana pengaruh tersebut terlihat dari kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan<sup>12,13</sup>. Kemudian hasil penelitian selanjutnya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, karena kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan terhadap pengguna, ini

---

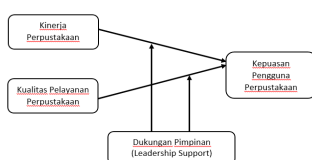
<sup>11</sup> Riza Desi and Slamet Santoso, "Pengaruh Dukungan Pimpinan Serta Pendidikan Dan Pelatihan Pegawai Terhadap Kinerja Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo," *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 2 (2020): 55-63.

<sup>12</sup> Adhitomo Wirawan and Risfandi, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam," *Journal of Applied Business Administration* 2, no. 1 (2018): 20-28.

<sup>13</sup> Maryatul Asyro, Sri Kartikowati, and Marzuki, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Pekanbaru," *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)* 8, no. 2 (2020): 156-167.

merupakan satu cara perguruan tinggi untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan<sup>14,15</sup>

Dengan demikian penelitian ini akan memberikan memberikan model dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan pendekatan kinerja perustakaan, dan kualitas pelayanan dalam mendukung implementasi Merdeka Belajar – Kampus merdeka, dan model ini memiliki novelty (keterbaharuan) sebagai berikut:



**Gambar 1.** model paradigma penelitian

Berdasarkan model paradigma penelitian, dapat dijelaskan hipotesis penelitian sebagai berikut: 1) ada pengaruh kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan; 2) ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna; 3) ada pengaruh dukungan pimpinan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan; 4) ada pengaruh kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di moderasi dukungan pimpinan; 5) ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan perpustakaan dimoderasi dukungan pimpinan.

<sup>14</sup> M. S. Wanyonyi, Odini Cephas, and G. S. Sikolia, "Effect of Library Services on the User Satisfaction at Pwani University Library," *The Strategic Journal of Business & Change Management* 5, no. 3 (2018): 1080–1092.

<sup>15</sup> Muhammad Jaber Hossain, "Redefining Expectancy Disconfirmation Theory Using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for Evaluating Library Service Quality and User Satisfaction," *International Information & Library Review* 51, no. 3 (2019): 203–216.

## 2. Metode

Rancangan penelitian ini dilakukan secara terstruktur dan sistematis dengan pendekatan kuantitatif, karena penelitian kuantitatif berupa klasifikasi data agar hasilnya dapat digeneralisasikan, selanjutnya dilakukan pengukuran data, uji hipotesis dan membuat kesimpulan yang bertujuan untuk mengembangkan dan menggunakan model. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang berjumlah 20.862 mahasiswa, kemudian teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*, karena keterbatasan penelitian, maka akan diambil sampel penelitian dari jumlah populasi menggunakan formulasi Slovin sebagai berikut : maka sample akan

dihitung yaitu:  $n = \frac{N}{1+Ne^2}$ ; Keterangan : n = Ukuran sampel ;

N = Populasi ; E = Taraf kesalahan sebesar 10% ; Sesuai dengan rumus Slovin, maka diperoleh sampel penelitian adalah:

$$n = \frac{20.862}{1+20.862 (0,1)^2} ; n = \frac{20.862}{1+20.862 (0,01)} ; n = \frac{20.862}{1+208,62} ; n = \frac{20.862}{209,62} ;$$

n = 100 orang, ini adalah jumlah sampel minimal, dan sample yang diperoleh melebihi sampel minimal yaitu sebanyak 380 mahasiswa Univesitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang menjadi responden. Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) Part Least Square (PLS), dimana penggunaan SEM PL untuk menutupi kelemahan yang ada pada model regresi.

## B. Hasil dan Pembahasan

### 1. Analisis Deskriptif Responden

Analisis deskriptif responden berguna untuk memberikan informasi profil responden penelitian ini, berdasarkan data yang telah terkumpul melalui kuisioner berjumlah 380 responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Data yang telah terkumpul ditransformasi dalam bentuk tabel agar mudah untuk dipahami. Akan disajikan informasi analisis deksriptif:

**Table 1.** Profile Responden

Kategori	Frekuensi	Persen
<b><i>Gender</i></b>		
Male	187	49,21
Female	193	50,79
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>
<b><i>Age</i></b>		
17 - 19 Tahun	102	26,84
20 – 23 Tahun	267	70,26
24- 26 Tahun	6	1,57
> 27 Tahun	5	1,33
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>100,0</b>
<b><i>Fakultas</i></b>		
Agama Islam	42	11,05
Ekonomi Dan Bisnis	43	11,31
Hukum	42	11,05
Kedokteran	42	11,05
Keguruan dan Ilmu Pendidikan	43	11,31
Komputer dan Teknologi Informasi	41	10,78
Pertanian	42	11,05
Sosial dan Ilmu Politik	43	11,31
Teknik	42	11,05
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

## 2. Analisis Data

Sebelum data ditransformasi untuk analisis, tahap pertama yang harus dilakukan adalah melakukan uji validitasi dan reliabilitas konstruk, untuk uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan software SPSS. Hasil dari uji validitas tersebut diperoleh semua indikator pada variabel penelitian ini dapat dinyatakan valid karena nilai signifikan indikator  $< 0.05$ . Setelah dinyatakan valid semua indikator pada konstruk, selanjutnya adalah menguji reliabilitas variabel menggunakan *cronbach alpha*, diperoleh hasil setiap variabel memiliki nilai cronbach alpha  $> 0,7$ , dan dinyatakan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang tinggi. Berikut adalah konstruk beserta indikator penelitian:

**Tabel 4.** Konstruk variabel, Dimensi dan Indikator

KONSTRUK	INDIKATOR
Kinerja Perpustakaan	1. Target pengguna
	2. Kunjungan pengguna ke perpustakaan
	3. Judul dokumen yang tersedia
	4. Kebutuhan judul dokumen untuk pengguna
	5. Presentase judul dokumen dalam koleksi
	6. Tersedianya judul dokumen yang dibutuhkan pengguna
	7. Waktu rata-rata dalam menemukan dokumen
	8. Perputaran dalam pergantian koleksi buku
	9. Kemampuan jawaban yang diberikan oleh petugas
	10. Kemudahan penelusuran melalui katalog judul
	11. Kemudahan penelusuran melalui katalog subjek
	12. Fasilitas perpustakaan yang standar
	13. Penggunaan fasilitas yang dibutuhkan
	14. Keterisian kursi sesuai standar
	15. Sistem otomasi sesuai standar

KONSTRUK	INDIKATOR
<b>Kualitas Pelayanan</b>	1. Staf perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi pertanyaan pengguna.
	2. Staf perpustakaan selalu sopan
	3. Sangat mudah untuk membuat pujian, keluhan atau saran tentang layanan
	4. Staf perpustakaan memberikan layanan tepat waktu
	5. Perpustakaan menyediakan ruang yang memungkinkan ketenangan dan belajar tenang.
	6. Staf perpustakaan berpengetahuan luas dalam menjawab pertanyaan pengguna
	7. Kondisi fisik sumber daya dalam koleksi itu bagus.
	8. Katalog online perpustakaan mudah dipahami.
	9. Mudah mengakses koleksi perpustakaan
	10. Sumber daya (koleksi) yang diminta dikirimkan tepat waktu.
	11. Perpustakaanya nyaman dan bagus
	12. Laman web perpustakaan berisi informasi yang diperlukan
	13. Staff mengutamakan kepentingan pengguna.
	14. Staf perpustakaan bersedia membantu pengguna
	15. Peralatan di perpustakaan modern dan keadaan baik
	16. Staf perpustakaan yang berurusan dengan pengguna penuh dengan perhatian
	17. Menjamin keakuratan dan kerahasiaan pengguna secara pribadi
	18. Materi digital atau online dapat diakses dari komputer
	19. Staf perpustakaan segera melayani pengguna
	20. Bahan perpustakaan (seperti brosur, pernyataan atau tanda) yang terkait dengan layanan menarik secara visual
	21. Fasilitas perpustakaan menarik secara visual (seperti komputer, audio visual)

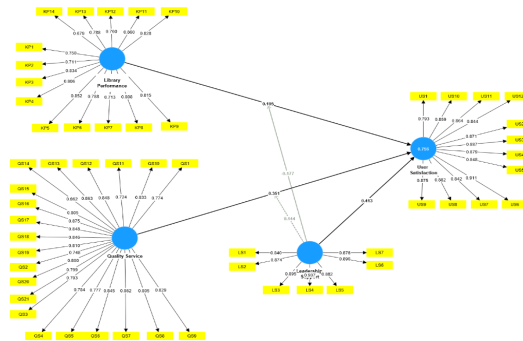
KONSTRUK	INDIKATOR
<b>Dukungan Pimpinan</b>	1. Atasan mendukung kebutuhan fasilitas perpustakaan
	2. Pimpinan selalu mendukung pengembangan perpustakaan
	3. Pimpinan selalu menunjukkan ketangguhan ketika menghadapi kesulitan atau kegagalan
	4. Pimpinan secara efektif memimpin dan mengelola perubahan
	5. Menyarankan cara baru untuk melihat bagaimana menyelesaikan tugas
	6. Mencari perspektif yang berbeda ketika memecahkan masalah
	7. Melakukan diskusi secara khusus untuk menentukan penanggungjawab pencapaian target
<b>Kepuasan Pengguna</b>	1. Internet dan layanan online
	2. Instruksi perpustakaan
	3. Pelayanan layanan referensi yang tersedia
	4. Layanan multimedia
	5. Area penyimpanan/layanan
	6. Mempertimbangkan semua pengalaman saya dengan perpustakaan, saya sangat puas dengan layanannya
	7. Keberadaan perpustakaan memenuhi harapan saya
	8. Saya menganggap perpustakaan itu dekat dengan perpustakaan yang ideal
	9. Koleksi perpustakaan mendukung implementasi merdeka belajar-kampus merdeka
	10. Apakah anda puas secara keseluruhan dengan perpustakaan?
	11. Apakah puas dengan pelayanan yang diberikan staff perpustakaan
	12. Bagaimana anda menilai citra perpustakaan?
	13. Bagaimana anda menilai relevansi jam buka perpustakaan saat ini?

### 3. Pengujian Outer Model

Pada tahap awal penggunaan Structural Equation Model – Part Least Square (SEM PLS) harus dilakukan pengujian outer model yang berguna untuk mengetahui apakah setiap indikator saling memiliki hubungan spesifik dengan variabel latennya. Pada outer model uji yang dilakukan diawali dengan uji *convergent validity*, uji *discriminant validity*, selanjutnya melihat nilai *average variance extracted (AVE)* dan *composite reliability*, dan terakhir *cronbach alpha*.

### 4. Uji Convergent Validity

Uji *Convergent validity*, berguna untuk melihat/mengetahui validitas dari tiap-tiap indikator dalam membentuk variabel latennya, pada uji convergent validity yang dilihat adalah nilai loading faktor, dengan kriteria yang diharapkan adalah  $> 0,6$ . Untuk mendapatkan hasil convergent validity maka akan dilakukan PLS Algorithm, maka hasil diperoleh sebagai berikut:



**Gambar 1.** Model Smart PLS 1 Outer model (Model Measurement)

Gambar 1, menunjukkan model pengukuran penelitian menggunakan outer loading, Hasil dari outer model menggunakan PLS Algorithm menukkan semau indikator memiliki nilai convergent validity  $> 0,6$ , dapat dilihat nilai outer loading sebagai berikut :



Tabel 5. Outer Loading

	<b>Leadership _Support</b>	<b>Library_ Performance</b>	<b>Quality Service</b>	<b>User_ Satisfaction</b>
KP1		0,750		
KP10		0,828		
KP11		0,860		
KP12		0,760		
KP13		0,788		
KP14		0,679		
KP2		0,711		
KP3		0,834		
KP4		0,806		
KP5		0,852		
KP6		0,788		
KP7		0,713		
KP8		0,808		
KP9		0,815		
LS1	0,840			
LS2	0,874			
LS3	0,895			
LS4	0,907			
LS5	0,882			
LS6	0,896			
LS7	0,876			
QS1			0,774	
QS10			0,833	
QS11			0,724	
QS12			0,848	
QS13			0,863	
QS14			0,862	
QS15			0,805	
QS16			0,875	
QS17			0,848	
QS18			0,846	

	<b>Leadership _Support</b>	<b>Library_ Performance</b>	<b>Quality Service</b>	<b>User_ Satisfaction</b>
QS19			0,810	
QS2			0,748	
QS20			0,800	
QS21			0,799	
QS3			0,793	
QS4			0,784	
QS5			0,777	
QS6			0,845	
QS7			0,862	
QS8			0,805	
QS9			0,829	
US1				0,793
US10				0,859
US11				0,864
US12				0,844
US2				0,871
US3				0,887
US4				0,879
US5				0,848
US6				0,911
US7				0,842
US8				0,882
US9				0,875

Tabel 5, menunjukkan nilai *loading factor* dari tiap-tiap indikator dari variabel latennya mempunyai nilai *outer loading* > 0,5, menurut Chin nilai *outer loading* yang baik antara 0,5 - 0,6, nilai ini sudah dianggap layak untuk memenuhi syarat *convergent validity*. Data pada Tabel 5 memperlihatkan tidak ada masalah dalam *convergent validity* artinya semua indikator pada tahap ini dinyatakan valid. Oleh karena itu analisis selanjutnya dilakukan uji *Discriminant Validity*.

## 5. Discriminant validity

Uji *discriminant validity*, berguna untuk memastikan pada penelitian ini bahwa setiap konsep dari masing-masing model laten berbeda dengan variabel lainnya. Untuk melihat *discriminat validity* pada penelitian ini menggunakan nilai cross loading, nilai *cross loading* pada *discriminate validity* disajikan sebagai berikut:

**Tabel 6.** Cross Loading

	Leadership _ Support	Library_ Performance	Quality Service	User_ Satisfaction	Leadership _ Support x Quality Service	Leadership _ Support x Library_ Performance
KP1	0,528	0,750	0,635	0,574	-0,327	-0,246
KP10	0,552	0,828	0,657	0,605	-0,332	-0,286
KP11	0,566	0,860	0,667	0,638	-0,286	-0,232
KP12	0,518	0,760	0,642	0,587	-0,241	-0,226
KP13	0,514	0,788	0,639	0,582	-0,239	-0,238
KP14	0,508	0,679	0,609	0,536	-0,292	-0,289
KP2	0,406	0,711	0,588	0,511	-0,186	-0,093
KP3	0,484	0,834	0,620	0,617	-0,273	-0,224
KP4	0,409	0,806	0,573	0,543	-0,218	-0,168
KP5	0,428	0,852	0,620	0,546	-0,222	-0,149
KP6	0,405	0,788	0,552	0,504	-0,200	-0,149
KP7	0,412	0,713	0,528	0,504	-0,238	-0,217
KP8	0,479	0,808	0,638	0,575	-0,259	-0,173
KP9	0,491	0,815	0,639	0,565	-0,288	-0,202
LS1	0,840	0,518	0,607	0,665	-0,376	-0,332
LS2	0,874	0,525	0,636	0,664	-0,414	-0,349
LS3	0,895	0,542	0,679	0,705	-0,384	-0,291
LS4	0,907	0,558	0,658	0,698	-0,371	-0,294
LS5	0,882	0,527	0,661	0,694	-0,320	-0,250
LS6	0,896	0,537	0,644	0,708	-0,317	-0,274
LS7	0,876	0,567	0,654	0,732	-0,332	-0,311
QS1	0,551	0,657	0,774	0,630	-0,328	-0,247
QS10	0,578	0,682	0,833	0,652	-0,326	-0,212

	Leadership _ Support	Library_ Performance	Quality Service	User_ Satisfaction	Leadership _ Support x Quality Service	Leadership _ Support x Library_ Performance
QS11	0,586	0,609	0,724	0,605	-0,452	-0,448
QS12	0,629	0,673	0,848	0,664	-0,448	-0,354
QS13	0,659	0,652	0,863	0,698	-0,379	-0,297
QS14	0,624	0,624	0,862	0,653	-0,353	-0,266
QS15	0,569	0,614	0,805	0,651	-0,344	-0,262
QS16	0,673	0,649	0,875	0,727	-0,403	-0,309
QS17	0,660	0,638	0,848	0,707	-0,398	-0,289
QS18	0,638	0,635	0,846	0,691	-0,402	-0,336
QS19	0,565	0,596	0,810	0,638	-0,270	-0,176
QS2	0,562	0,593	0,748	0,579	-0,327	-0,246
QS20	0,571	0,608	0,800	0,646	-0,317	-0,269
QS21	0,597	0,621	0,799	0,665	-0,414	-0,333
QS3	0,583	0,665	0,793	0,654	-0,337	-0,286
QS4	0,555	0,625	0,784	0,600	-0,324	-0,238
QS5	0,553	0,607	0,777	0,598	-0,427	-0,364
QS6	0,640	0,653	0,845	0,661	-0,342	-0,250
QS7	0,640	0,706	0,862	0,682	-0,370	-0,269
QS8	0,574	0,665	0,805	0,629	-0,310	-0,232
QS9	0,593	0,668	0,829	0,665	-0,317	-0,251
US1	0,615	0,553	0,582	0,793	-0,341	-0,370
US10	0,642	0,631	0,683	0,859	-0,319	-0,310
US11	0,693	0,593	0,715	0,864	-0,321	-0,260
US12	0,653	0,645	0,716	0,844	-0,315	-0,268
US2	0,682	0,605	0,666	0,871	-0,334	-0,327
US3	0,682	0,636	0,708	0,887	-0,355	-0,337
US4	0,666	0,625	0,710	0,879	-0,330	-0,305
US5	0,670	0,625	0,677	0,848	-0,357	-0,330
US6	0,713	0,661	0,732	0,911	-0,345	-0,333
US7	0,683	0,620	0,666	0,842	-0,298	-0,308
US8	0,749	0,648	0,721	0,882	-0,405	-0,404
US9	0,718	0,600	0,702	0,875	-0,345	-0,307

	Leadership _ Support	Library_ Performance	Quality Service	User_ Satisfaction	Leadership _ Support x Quality Service	Leadership _ Support x Library_ Performance
Leadership _ Support x Library_ Performance	-0,340	-0,265	-0,346	-0,372	0,877	1,000
Leadership _ Support x Quality Service	-0,406	-0,329	-0,443	-0,393	1,000	0,877

Tabel 6, menunjukkan bahwa nilai *cross loading* pada masing-masing indikator variabel latennya memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel laten lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bawa penelitian ini telah memenuhi *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya latennya masing-masing.

## 6. Average Variant Extracted (AVE)

Uji selanjutnya adalah menentukan nilai *average variant extracted* (AVE), ini merupakan salah satu kriteria yang penting dalam Outer loading, jika variabel tidak memenuhi nilai AVE maka penelitian tidak dapat dilanjutkan. Nilai AVE yang diharapkan >0,50. Berikut disajikan nilai AVE untuk masing-masing variabel:

**Tabel 7.** Nilai Average variant extracted (AVE)

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Leadership_Support	0,952	0,953	0,961	0,777
Library_Performance	0,952	0,954	0,958	0,619
Quality Service	0,975	0,976	0,977	0,667
User_Satisfaction	0,969	0,970	0,972	0,745

Tabel 6, nilai AVE dari kinerja perpustakaan, kualitas pelayanan perpustakaan dan dukungan pimpinan menunjukkan semua konstruk AVE mempunya nilai > 0,50. Dengan demikian

semua variabel memenuhi nilai AVE atau tidak ada permasalahan pada nilai AVE, setelah memenuhi kriteria maka langkah selanjutnya adalah melihat *composite reliability*.

## 7. Composite Reliability

*Composite reliability* berguna untuk melihat reliabilitas dari tiap-tiap konstruk. Agar konstruk dapat dikatakan memenuhi nilai *composite reliability* jika  $>0,6$ . Pada Tabel 7, diketahui hasil perhitungan dapat dinyatakan bahwa semua variabel memiliki nilai *composite reliability*  $> 0,6$ , maka seluruh variabel memiliki reliabilitas yang tinggi. Kemudian untuk mendukung hasil dari *composite reliability* maka akan diperkuat dengan melihat nilai *cronbach alpha*, dengan kriteria, nilai *cronbach alpha* harus  $> 0,7$ . Diperoleh hasil *cronbach alpha* dari masing-masing variabel (Tabel 7) semua konstruk memiliki nilai *cronbach alpha*  $>0,7$ .

## 8. Analisa Inner Model (Evaluasi Model Struktural)

### a. Analisa R-Square ( $R^2$ )

R-Square ( $R^2$ ) pada penelitian ini berguna memprediksi dan menentukan seberapa besar dan penting kontribusi pengaruh secara simultan oleh variabel terhadap variabel dependen.

**Tabel 8.** Nilai R Square.

	R-square	R-square adjusted
User_Satisfaction	0,756	0,752

Pada Tabel 8, memperlihatkan bahwa nilai R Square sebesar 0,756 secara simultan bahwa kinerja perpustakaan, kualitas pelayanan perpustakaan dan dukungan Pimpinan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,756 dengan nilai adjusted r square 0,752. Oleh karena itu dapat di intepretasikan bahwa semua konstruk eksogen (kinerja perpustakaan, kualitas pelayanan perpustakaan

dan dukungan Pimpinan) secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0,756 atau 75,6 %. Oleh karena Adjusted R Square lebih dari dari 75% maka pengaruh semua konstruk eksogen terhadap kepuasan pengguna termasuk kuat.

## 9. Model Fit

Untuk melihat model fit pada penelitian ini akan menggunakan nilai SRMR (Standardized Root Mean Square), model dapat dikatakan fit dengan kriteria SRMR < 0,10. Pada penelitian ini diperoleh hasil SRMR sebesar 0,043 < 0,10, maka dapat dinyatakan bahwa model pada penelitian ini adalah maka model fit data.

## 10. Q Square

Selanjutnya adalah menentukan nilai *Q-Square (Predictive relevance)* yang mempunyai tujuan untuk memperlihatkan/ menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang diperoleh/ dihasilkan dengan menggunakan prosedur *blindfolding*, dimana untuk melihat nilai *Q-Square digunakan* kriteria berikut jika Jika nilai *Q-Square* > 0, maka nilai observasi dapat dikatakan baik (predictive relevance), jika nilai *Q-Square* < 0, maka dapat dikatakan nilai observasi tidak baik (kurang memiliki predictive relevance), jika nilai *Q-Square* kurang dari 0 (nol), dapat dikatakan model tidak memiliki *predictive relevance* (Chin, 1998). Nilai *predictive - relevance* diperoleh dengan rumus (Hair, 2011):

$$Q_2 = 1 - (1 - R^1_2) (1 - R^2_2) \dots (1 - R^n_2),$$

Dimana:  $R^1_2, R^2_2, \dots, R^n_2$  adalah nilai *R-Square* variabel terikat (endogen) dalam model.

Hasil perhitungan *Q-Square* dapat dilihat terlebih dahulu pada Tabel 8 yaitu nilai *R-Square*nya. Hasil perhitungan *Q-Square* dengan menggunakan rumus tersebut sebagai berikut:

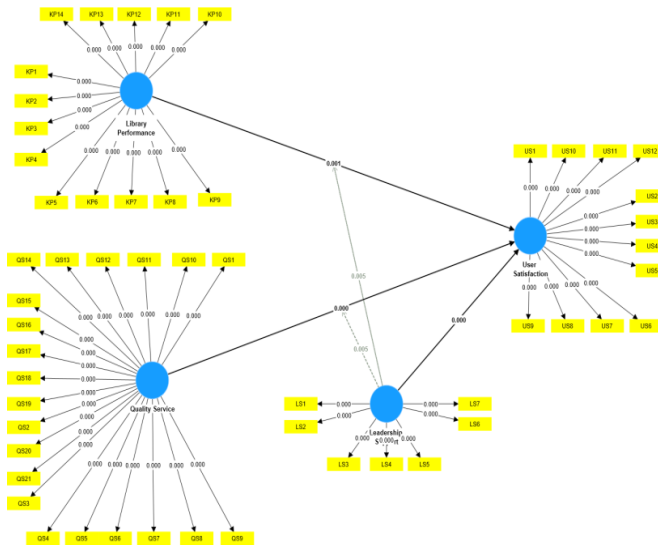
$$Q_2 = 1 - (1 - 0,756)$$

$$Q_2 = 0,756$$

Hasil perhitungan nilai Q-Square diperoleh nilai *Q-Square* sebesar 0,756 atau 75,6%, dapat dijelaskan bahwa model yang dibentuk pada penelitian ini dapat dikategorikan sebagai *predictive relevance* (baik), karena nilai *Q Square* > 0. Sehingga model yang dibentuk pada penelitian ini dapat memberikan gambaran dan informasi yang ada pada data penelitian 75,6%.

### 11. Hasil Bootstrapping (Uji Hipotesis)

Setelah semua kriteria terpenuhi, maka langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis pada penelitian ini dengan metode bootstrapping pada SEM PLS, pengujian ini dilakukan untuk menjawab hipotesis penelitian, apakah model penelitian ini dapat diterima atau tidak. Hasil pengujian hipotesis dapat disajikan berikut:



**Gambar 3.** Model Struktural Penelitian (Hasil Bootstrapping)



Gambar 3, memperlihatkan model structural penelitian yang sudah dilakukan verifikasi berdasarkan outer model, gambar tersebut merupakan model pada penelitian ini. Untuk menentukan uji hipotesis dapat diterima pada penelitian ini dengan kriteria jika nilai P-Values < 0,05. Hasil intrepretasi pada Gambar 3 dapat disajikan pada Tabel 10 berikut:

**Tabel 10.** Hasil Uji Hipotesis (Path Coeficeient)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values	Keterangan
Library_ Performance -> User_Satisfaction	0,195	0,193	0,047	4,161	0,000	Diterima
Quality Service -> User_Satisfaction	0,351	0,341	0,073	4,831	0,000	Diterima
Leadership_Support -> User_Satisfaction	0,413	0,431	0,084	4,913	0,000	Diterima
Leadership_Support x Library_Performance -> User_Satisfaction	-0,177	-0,167	0,060	2,970	0,003	Diterima
Leadership_Support x Quality Service -> User_Satisfaction	0,144	0,143	0,052	2,747	0,006	Diterima

Berdasarkan tabel 10, dalam gambar bootstrapping direct effects dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Langsung antara kinerja Perpustakaan (X1) terhadap terhadap kepuasan Pengguna (Y) dapat dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,195, artinya pengaruh tersebut adalah positif atau semakin tinggi kinerja perpustakaan (X1) maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y). Hasil uji koefisien kinerja Perpustakaan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) diperlihatkan dengan nilai p value adalah 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa H1 “diterima” atau dengan kata lain ada pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja Perpustakaan (X1) terhadap terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

2. Pengaruh Langsung antara kualitas pelayanan terhadap (X2) terhadap kepuasan Pengguna (Y) dapat dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,351, artinya pengaruh tersebut adalah positif atau semakin tinggi kualitas pelayanan (X1) yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y). Hasil uji koefisien kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) diperlihatkan dengan nilai p value adalah  $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa H2 “diterima” atau dengan kata lain ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X2) terhadap terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
3. Pengaruh Langsung antara dukungan pimpinan terhadap (X2) terhadap kepuasan Pengguna (Y) dapat dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,413, artinya pengaruh tersebut adalah positif atau semakin tinggi dukungan pimpinan (X3) terhadap perpustakaan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y). Hasil uji koefisien kualitas pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) diperlihatkan dengan nilai p value adalah  $0,006 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa H5 “diterima” atau dengan kata lain ada pengaruh positif dan signifikan antara dukungan pimpinan (X2) terhadap terhadap kepuasan pengguna (Y).

**Moderating Effect:**

4. Hasil dari kalkulasi menggunakan bootstrap, diperoleh hasil uji koefisien estimasi Kinerja Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna dimoderasi Dukungan Pimpinan, menunjukkan nilai p value adalah  $0,003 < 0,05$ , dengan demikian H4 “diterima” atau ada pengaruh kinerja perpustakaan terhadap Kepuasan pengguna di moderasi oleh dukungan pimpinan. Moderasi pada penelitian ini dinamakan kuasi moderasi

(quasi moderator), yang artinya bahwa dukungan pimpinan mampu menjadi prediktor penentu kepuasan pengguna yang menjadi penguat (moderasi) antara kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

5. Hasil dari kalkulasi menggunakan bootstrap, diperoleh hasil uji koefisien estimasi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna dimoderasi Dukungan Pimpinan, menunjukkan nilai p value adalah  $0,003 < 0,05$   $0,05$ , dengan demikian H4 “diterima” atau ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pengguna di moderasi oleh dukungan pimpinan. Moderasi pada penelitian ini dinamakan kuasi moderasi (quasi moderator), yang artinya bahwa dukungan pimpinan mampu menjadi prediktor penentu kepuasan pengguna yang menjadi penguat (moderasi) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

**Tabel 11.** Pengaruh Total

	Leadership _Support	Library_ Performance	Quality Service	User_ Satisfaction
Library_Performance				0,195
Quality Service				0,351
Leadership_Support				0,413
Leadership_Support x Quality Service				0,144
Leadership _Support x Library_ Performance				-0,177

Tabel 11, memperlihatkan hasil total effects dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kinerja perpustakaan (*library performance*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 0,195, dapat disimpulkan jika kinerja perpustakaan meningkat akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pengguna baik secara langsung maupun tidak langsung sebesar 19,5%, pengaruh ini bersifat positif.

2. Kualitas pelayanan (*quality service*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 0,351, dapat disimpulkan jika kualitas perpustakaan meningkat akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pengguna baik secara langsung maupun tidak langsung sebesar 35,1%, pengaruh ini bersifat positif.

## **Pembahasan:**

### **1. Pengaruh Kinerja Perpustakaan terhadap kepuasan Pengguna Perpustakaan**

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mewujudkan manusia unggul yang memiliki ilmu pengetahuan, sehingga diharapkan dengan adanya perpustakaan pada perguruan tinggi akan mencapai outcome yang diharapkan yaitu menghasilkan lulusan yang memiliki daya kreativitas dan inovasi dalam menjawab tuntutan zaman saat ini. Saat ini perpustakaan perguruan tinggi harus melakukan transformasi pengelolaan yang dapat mendukung terwujudnya Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM), bukan hanya mahasiswa yang dituntut untuk melaksanakan MBKM, tetapi sarana dan prasarana juga harus mendukung pelaksanaan MBKM, maka dari itu point yang paling penting adalah kinerja perpustakaan, dimana kinerja perpustakaan perguruan tinggi harus bisa memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan agar pelaksanaan MBKM berjalan dengan baik. Hal ini telah dibuktikan oleh hasil penelitian ini bahwa kinerja perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, artinya jika kinerja perpustakaan meningkat maka kepuasan pengguna perpustakaan juga akan meningkat secara signifikan. Ada lima belajar indikator yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan dalam tinjauan aspek kinerja perpustakaan, diantara kinerja perpustakaan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna adalah perpustakaan

harus mencapai target pemakai memperhatikan kunjungan ke perpustakaan per-kapita, menyediakan judul dokumen yang dibutuhkan, median waktu temu kembali dokumen dari koleksi tertutup, pergantian koleksi buku-buku, ketepatan ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas perpustakaan, mudah untuk melakukan penelusuran melalui katalog judul, subject dan online, menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pengguna, menyediakan kursi-kursi yang tidak terlalu rapat dan ramai, menyediakan sistem otomatis. Kelima belas indikator ini harus tersedia pada perpustakaan perguruan tinggi agar kepuasan pengguna perpustakaan dapat terwujud, dan dapat mendukung implementasi MBKM. Secara tidak langsung bahwa fasilitas, kinerja pustakawan sudah termasuk dalam kinerja perpustakaan, sehingga penelitian ini didukung oleh Dwi<sup>16</sup> yang menyatakan bahwa secara parsial kinerja pustakawan, fasilitas perpustakaan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Begitu juga dengan penelitian<sup>17</sup> yang menyatakan bahwa fasilitas dan kinerja pustakawan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Disamping itu juga bahwa kepuasan pengguna pada masa MBKM ini harus juga didukung oleh teknologi, demikian juga hasil riset sebelumnya bahwa kemajuan teknologi sangat mempercepat penggunaan sumber daya perpustakaan, memperkuat keterampilan manajemen, meningkatkan kinerja pengguna dan pada akhirnya meningkatkan kinerja dan layanan akademik. Selain menerapkan dan memanfaatkan teknologi<sup>18</sup>. Temuan ini akan

---

<sup>16</sup> Dwi Endah Prasetyo and Ismiyati Ismiyati, "Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Pusat Negeri Semarang," *Business and Accounting Education Journal* 2, no. 3 (2021): 338–346.

<sup>17</sup> Wirawan and Risfandi, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam."

<sup>18</sup> Asad Ullah Khan et al., "Determining the Impact of Technological Modernization and Management Capabilities on User Satisfaction and Trust in Library Services," *Global*

akan terbukti menjadi alat yang berguna di masa depan untuk memberikan teknologi, meningkatkan keterampilan manajemen, mempromosikan penggunaan sumber daya perpustakaan, meningkatkan produktivitas pengguna dan menyediakan layanan perpustakaan tingkat lanjut dalam mendukung MBKM.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengguna Perpustakaan**

Perpustakaan perguruan tinggi harus senantiasa memberikan pelayanan kepada seluruh civitas akademika yang akan menggunakan layanan perpustakaan, terutama kepada mahasiswa sebagai pengguna utama dari layanan perpustakaan. Sebagaimana pada penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, jika kualitas pelayanan perpustakaan dapat ditingkatkan maka secara langsung kepuasan pengguna perpustakaan juga dapat meningkat dengan signifikan. Tidak jauh berbeda dalam mengukur kualitas pelayanan, diantaranya adalah *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*, tetapi dimensi tersebut sudah di sesuaikan dengan kondisi perpustakaan perguruan tinggi, secara komprehensif kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna terdiri dari kondisi staf perpustakaan, pustakawan yang menunjukkan sikap proaktif, kondisi fisik perpustakaan koleksi buku-buku.

Situs website yang dapat dijangkau 24 jam, dan fasilitas secara visual seperti computer dan audio visual. Demikian halnya pada riset-riset sebelumnya bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan dimana memiliki

hubungan yang lebih erat dengan kualitas dan kepuasan layanan yang dirasakan secara keseluruhan, dan kualitas dan kepuasan layanan secara signifikan berhubungan satu sama lain<sup>19</sup> Muhammad Jaber Hossain, "Redefining Expectancy Disconfirmation Theory Using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for Evaluating Library Service Quality and User Satisfaction," *International Information and Library Review* 51, no. 3 (2019): 203–16, <https://doi.org/10.1080/10572317.2018.1496316>. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan, kontrol informasi dan perpustakaan sebagai tempat memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna perpustakaan secara keseluruhan, dengan pengaruh layanan menjadi prediktor terpenting kepuasan pengguna perpustakaan<sup>20</sup>. Penelitian selanjutnya juga menguji dimensi kualitas layanan perpustakaan (yaitu pengaruh layanan, akses informasi, perpustakaan sebagai tempat, dan kontrol pribadi) terhadap kepuasan pengguna bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pengguna perpustakaan<sup>21, 22</sup>. Temuan penelitian ini secara praktek bahwa manajemen perpustakaan harus terus meningkatkan kepuasan pengguna dengan memperhatikan kualitas pelayanan perpustakaan, jika kualitas layanan perpustakaan dapat ditingkatkan dan menjadi perhatian serius dalam pengelolaan perpustakaan maka pada masa mendatang kepuasan pengguna akan meningkat pada masa MBKM.

---

<sup>19</sup> Hossain, "Redefining Expectancy Disconfirmation Theory Using LIS SERVQUAL+."

<sup>20</sup> Choshaly and Mirabolghasemi, "Using SEM-PLS to Assess Users Satisfaction of Library Service Quality."

<sup>21</sup> Twum et al., "Achieving University Libraries User Loyalty through User Satisfaction."

<sup>22</sup> Muhamad Saufiyudin Omar, Nurasyikin Mohd Salleh, and Norlili Juwita Arshad, "The Influence of Library Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin," *International Journal of Advanced Research in Education and Society* 3, no. 2 (2021): 74–81.

### 3. Pengaruh Dukungan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Dukungan kepemimpinan dari manajer langsung ditemukan menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, pengujian penelitian ini telah membuktikan bahwa dukungan pimpinan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Dukungan kepemimpinan juga berdampak positif pada peningkatan produktivitas pengguna dan pemeliharaan layanan perpustakaan akademik yang proaktif<sup>23</sup>. Kemudian dimana hasil uji koefisien estimasi kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pengguna dimoderasi dukungan pimpinan, hasil bootstrap adalah sebesar dengan nilai t hitung 2,970 dan standar deviasi 0,060. Maka nilai p value adalah  $0,003 < 0,05$  sehingga terima  $H_0$  atau yang berarti bahwa kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di moderasi oleh dukungan pimpinan bermaknan dan signifikan. Moderasi pada penelitian ini dikategorikan sebagai quasi moderasi (moderasi semua), maksud dari quasi moderasi adalah variabel yang memoderasi antara variabel dependent (dukungan pimpinan) dengan variabel dependen (kepuasan pengguna) yang sekaligus menjadi variabel independen, artinya secara langsung dukungan pimpinan menjadi variabel independen pada penelitian ini.

Selanjutnya hasil uji koefisien estimasi kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pengguna dimoderasi dukungan pimpinan, hasil bootstrap adalah sebesar dengan nilai t hitung 2,747 dan standar deviasi 0,052. Maka nilai p value adalah  $0,006 < 0,05$  sehingga terima  $H_0$  atau yang berarti bahwa kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di moderasi oleh dukungan pimpinan bermaknan dan signifikan. Moderasi pada penelitian ini dikategorikan sebagai quasi

---

<sup>23</sup> Khan et al., "Determining the Impact of Technological Modernization and Management Capabilities on User Satisfaction and Trust in Library Services."



moderasi (moderasi semua), maksud dari kuasi moderasi adalah variabel yang memoderasi antara variabel dependent (dukungan pimpinan) dengan variabel dependen (kepuasan pengguna) yang sekaligus menjadi variabel independen, artinya secara langsung dukungan pimpinan menjadi variabel independen pada penelitian ini.

Temuan dari penelitian ini secara praktik bahwa ada pengaruh yang kuat berupa peran dan dukungan pimpinan untuk meningkatkan kinerja perpustakaan dan kualitas pelayanan serta peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan.

### **C. Simpulan**

Dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja perpustakaan terhadap terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, ada pengaruh positif dan signifikan antara dukungan pimpinan terhadap terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, sedangkan untuk efek moderating variabel dukungan pimpinan mampu menjadi prediktor penentu kepuasan pengguna yang menjadi penguat (moderasi) antara kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Dengan Demikian peran dukungan pimpinan sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan guna mendukung implementasi MBKM, peran dukungan pimpinan yang harus diterapkan oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung seluruh kebutuhan fasilitas perpustakaan, mendukung pengembangan perpustakaan untuk menuju akreditasi A, pimpinan harus menunjukkan dukungan jika anggota perpustakaan menghadapi kesulitan atau kegagalan, pimpinan secara efektif mendukung segala bentuk perubahan dalam pengelolaan perpustakaan, memberikan cara-cara kerja

inovatif kepada pengelola perpustakaan dalam menyelesaikan tugas, kemudian pemimpin ikut membangun cara memecahkan masalah dan memberikan saran kepada pengelola perpustakaan, secara aktif ikut berdiskusi dan menjadi penanggung jawab penuh dalam pengembangan perpustakaan untuk mencapai target akreditasi perpustakaan. Oeh karena itu, dukungan pimpinan menjadi variabel penguat (moderasi) antara kinerja perpustakaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

#### **D. Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia yang telah memberikan grant/hibah Program Penelitian Penugasan Perguruan Tinggi Tahun 2022. Selanjutnya ucapan terimakasih disampaikan kepada seluruh jajaran Pimpinan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Pimpinan Fakultas dan terima kasih kepada mahasiswa UMSU dan pihak-pihak yang telah berkontribusi pada penelitian ini.

## REFERENCES

- Asyro, Maryatul, Sri Kartikowati, and Marzuki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Sman 1 Pekanbaru." *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)* 8, no. 2 (2020): 156–167.
- Choshaly, Sahar Hosseinikhah, and Marva Mirabolghasemi. "Using SEM-PLS to Assess Users Satisfaction of Library Service Quality: Evidence from Malaysia." *Library Management* 40, no. 3–4 (2019): 240–250.
- Desi, Riza, and Slamet Santoso. "Pengaruh Dukungan Pimpinan Serta Pendidikan Dan Pelatihan Pegawai Terhadap Kinerja Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo." *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 2 (2020): 55–63.
- Farooq, Muhammad, Faisal Khalil Ur-Rehman, Abdurrahman Daha Tijjani, Waqar Younas, Sabeel Sajjad, and Aneeqa Zreen. "Service Quality Analysis of Private Universities Libraries in Malaysia in the Era of Transformative Marketing." *International Journal for Quality Research* 13, no. 2 (2019): 269–284.
- Gathoni, Nasra, and Thomas Van der Walt. "Evaluating Library Service Quality at the Aga Khan University Library: Application of a Total Quality Management Approach." *Journal of Librarianship and Information Science* 51, no. 1 (2019): 123–136.
- Hossain, Muhammad Jaber. "Redefining Expectancy Disconfirmation Theory Using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for Evaluating Library Service Quality and User Satisfaction." *International Information & Library Review* 51, no. 3 (2019): 203–216.
- . "Redefining Expectancy Disconfirmation Theory Using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for Evaluating Library Service Quality and User Satisfaction." *International Information and Library Review* 51, no. 3 (2019): 203–116. <https://doi.org/10.1080/10572317.2018.1496316>.

- Indonesia, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemdikbud Republik. "Buku Panduan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (Satu)." Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemdikbud, 2020.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional Republik. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2015.
- Ismanto, Ismanto. "PENGUKURAN KINERJA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI." *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan 2*, no. 2 (2014): 59–68.
- Khan, Asad Ullah, Muhammad Rafi, Zhiqiang Zhang, and Asad Khan. "Determining the Impact of Technological Modernization and Management Capabilities on User Satisfaction and Trust in Library Services." *Global Knowledge, Memory and Communication*, 2022.
- Mathar, Taufiq, Hijrana Hijrana, Haruddin Haruddin, A. Khaidir Akbar, Irawati Irawati, and Satriani Satriani. "The Role of UIN Alauddin Makassar Library in Supporting MBKM Program." In *Proceedings of the International Conference on Social and Islamic Studies (SIS)*, 215–224, 2021.
- Omar, Muhamad Saufiyudin, Nurasyikin Mohd Salleh, and Norlili Juwita Arshad. "The Influence of Library Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin." *International Journal of Advanced Research in Education and Society 3*, no. 2 (2021): 74–81.
- Prasetyo, Dwi Endah, and Ismiyati Ismiyati. "Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Pusat Negeri Semarang." *Business and Accounting Education Journal 2*, no. 3 (2021): 338–146.
- Sikiru, Nifaji, and Valliappan Raju. "Investigating the Perception of the US ACADEMIC Community Concerning Library Service Quality (a Case Study of Wisconsin Public, and Private Universities)." *International Research Journal of Modernization in Engineering*

*Technology and Science* 2, no. 09 (2020): 144–149.

Twum, Kojo Kakra, Matilda Adams, Stephen Budu, and Rosina Akuokor Anati Budu. "Achieving University Libraries User Loyalty through User Satisfaction: The Role of Service Quality." *Journal of Marketing for Higher Education* 32, no. 1 (2022): 54–72.

Wanyonyi, M. S., Odi Cephass, and G. S. Sikolia. "Effect of Library Services on the User Satisfaction at Pwani University Library." *The Strategic Journal of Business & Change Management* 5, no. 3 (2018): 1080–1092.

Wirawan, Adhitomo, and Risfandi. "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam." *Journal of Applied Business Administration* 2, no. 1 (2018): 20–28.

Xi, Qingkui, Heng Zhao, Yitao Hu, Yunjuan Tong, and Ping Bao. "Case Studies and Comparison between Two Models for Assessing Library Service Quality." *The Electronic Library* 36, no. 6 (2018): 1099–1113.

