

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN UPA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HALU OLEO DENGAN METODE SEM-LISREL

Mohammad Ricky Ramadhan Rasyid*¹

¹Universitas Halu Oleo
Email: moch.rickyramadhan@uho.ac.id
*Penulis Korespondensi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Halu Oleo dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbantuan perangkat lunak LISREL 8.80. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas perpustakaan (X2) sebagai variabel eksogen, serta kualitas yang dirasakan (Y) sebagai variabel endogen. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pemustaka dari berbagai fakultas dan angkatan yang berkunjung ke perpustakaan. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima tingkat. Data dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu uji normalitas, validitas, reliabilitas, estimasi model pengukuran, serta pengujian model struktural. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan telah memenuhi nilai loading factor, t-value, Construct Reliability (CR), dan Variance Extracted (VE) sesuai kriteria yang dipersyaratkan. Hasil analisis model struktural menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas yang dirasakan dengan koefisien sebesar 0,78. Sementara itu, fasilitas perpustakaan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien sebesar 0,29. Nilai R^2 sebesar 0,89 mengindikasikan bahwa 89% variasi kualitas yang dirasakan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran paling dominan dalam meningkatkan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan, diikuti oleh fasilitas perpustakaan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan fasilitas untuk menciptakan pengalaman layanan yang optimal bagi pemustaka.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, fasilitas perpustakaan, kualitas yang dirasakan, SEM, LISREL 8.80.*

Abstract

This study aims to analyze the factors influencing service quality at the Library of Halu Oleo University by employing the Structural Equation Modeling (SEM) method supported by LISREL 8.80 software. The variables examined include service quality (X1) and library facilities (X2) as exogenous variables, as well as perceived quality (Y) as the endogenous variable. Data were collected through questionnaires distributed to 100 library users from various faculties and academic years who visited the library. Each indicator was measured using a five-point Likert scale. The data were analyzed through several stages, including tests of normality, validity, reliability, measurement model estimation, and structural model evaluation. The results of the validity and reliability tests showed that the indicators used met the required criteria for loading factor, t-value, Construct Reliability (CR), and Variance Extracted (VE). The structural model analysis revealed that service quality had a positive and significant effect on perceived quality, with a coefficient of 0.78. Meanwhile, library facilities also had a positive and significant effect, with a coefficient of 0.29. The R^2 value of 0.89 indicates that 89% of the variance in perceived quality can be explained by these two variables. This study demonstrates that service quality plays the most dominant role in enhancing users' perceptions of library service quality, followed by library facilities. These findings emphasize the importance of improving service performance and managing library facilities effectively to create an optimal service experience for users.

Keywords: *service quality, library facilities, perceived quality, SEM, LISREL 8.80.*

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan proses akademik, terutama sebagai pusat penyedia informasi

dan ruang belajar yang memungkinkan sivitas akademika memenuhi kebutuhan penelitian, pendidikan, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam konteks transformasi pendidikan tinggi yang

semakin menekankan akses informasi yang cepat dan akurat, kualitas pelayanan perpustakaan menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas suatu institusi dalam menjalankan fungsi akademiknya. Kehadiran layanan yang responsif, fasilitas yang memadai, serta interaksi yang profesional dengan pustakawan merupakan komponen yang menentukan bagaimana pengguna memaknai kualitas layanan yang mereka terima [1, 2].

Seiring meningkatnya tuntutan pengguna dan perkembangan teknologi informasi, perpustakaan modern dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi standar minimal tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan. Dimensi SERVQUAL yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi indikator dasar dalam menilai kualitas layanan secara komprehensif, sehingga perubahan pada satu aspek saja dapat mempengaruhi persepsi keseluruhan pengguna [3, 4]. Makanya, pemahaman menyeluruh mengenai faktor-faktor yang membentuk kualitas pelayanan menjadi penting bagi perpustakaan perguruan tinggi termasuk UPA Perpustakaan Universitas Halu Oleo (UHO).

Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai variabel seperti kompetensi pustakawan, kelengkapan fasilitas, kemudahan akses informasi, hingga pengalaman emosional pengguna selama berinteraksi dengan layanan [5, 6]. Namun, temuan tersebut menunjukkan adanya variasi pengaruh antar variabel di berbagai konteks yang menandakan perlunya analisis berbasis data untuk memastikan faktor mana yang paling berpengaruh dalam lingkungan tertentu. Hal ini membuka ruang bagi penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan di UPA perpustakaan UHO terutama melihat dinamika kebutuhan pengguna.

Dalam menganalisis hubungan antar faktor tersebut, metode *Structural Equation Modeling* (SEM) menjadi pendekatan yang relevan karena mampu memetakan hubungan kausal antara variabel laten dan indikatornya secara simultan. Penggunaan perangkat lunak LISREL, yang telah banyak digunakan dalam penelitian layanan publik dan pendidikan tinggi [7], memungkinkan analisis yang lebih akurat terhadap konstruksi kualitas pelayanan melalui pengukuran yang bersifat konfirmatori. Keunggulan SEM-LISREL yang dapat mengakomodasi model kompleks menjadikan metode ini sangat sesuai untuk mengevaluasi variabel yang sulit diukur secara langsung seperti persepsi dan kepuasan pengguna [8].

Meskipun layanan di UPA Perpustakaan Universitas Halu Oleo terus mengalami pengembangan, belum banyak kajian empiris yang mengukur secara holistik faktor-faktor yang membentuk kualitas pelayanan berdasarkan perspektif pengguna. Kondisi tersebut menimbulkan kebutuhan untuk mengidentifikasi variabel yang

secara signifikan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Di sisi lain, adanya variasi respons pengguna terhadap aspek fasilitas, pelayanan, dan kemudahan akses menunjukkan bahwa terdapat celah layanan yang perlu diidentifikasi secara sistematis agar pengembangan layanan dapat dilakukan secara terarah.

Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memperoleh gambaran terstruktur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di UPA Perpustakaan UHO dengan pendekatan multivariat. Penggunaan SEM-LISREL memberikan ruang untuk melihat kontribusi masing-masing faktor secara simultan sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi pengambil kebijakan dalam merancang strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. Selain itu, hasil analisis dapat memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi khususnya dalam konteks institusi di Indonesia bagian timur.

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna perpustakaan dan menganalisis data menggunakan SEM-LISREL 8.80 untuk memperoleh model terbaik yang merepresentasikan hubungan antar variabel. Maka dari itu, penelitian ini tidak hanya berupaya memetakan kondisi aktual kualitas pelayanan tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi perbaikan layanan dan penguatan peran perpustakaan dalam mendukung proses akademik di Universitas Halu Oleo secara keseluruhan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbantuan perangkat lunak LISREL 8.80. Permasalahan utama yang diteliti adalah bagaimana kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas perpustakaan (X_2) memengaruhi kualitas yang dirasakan oleh pemustaka (Y) di Perpustakaan Universitas Halu Oleo. Permasalahan tersebut diformulasikan secara matematis dalam sebuah model struktural:

$$Y = \gamma_1 X_1 + \gamma_2 X_2 + \zeta \quad (1)$$

Pada persamaan (1), di mana γ_1 dan γ_2 adalah koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, sedangkan ζ adalah error term. Model ini dipilih karena mampu menggambarkan hubungan laten yang kompleks serta memperhitungkan error pengukuran setiap indikator.

Secara konseptual, variabel laten X_1 (Kualitas Pelayanan) dibentuk oleh empat indikator SERVQUAL yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan bentuk matematis model pengukuran:

$$X_1i = \lambda_1 i \xi_1 + \delta_i, i = 1, 2, 3, 4, \quad (2)$$

Pada persamaan (2), λ adalah loading factor dan δ adalah error pengukuran. Sementara itu, variabel X_2 (Fasilitas Perpustakaan) direpresentasikan oleh indikator ruang perpustakaan, peralatan perpustakaan, dan koleksi bacaan dengan persamaan:

$$X_2i = \lambda_2i\zeta_2 + \delta_i, i = 1,2,3. \quad (3)$$

Variabel laten Y (Kualitas yang Dirasakan) dibentuk oleh lima indikator yaitu kesesuaian dengan harapan, sikap petugas, suasana ruang, akses informasi, dan prosedur pelayanan. Dimodelkan secara matematis:

$$Y_i = \lambda_i\eta + \epsilon_i, i = 1,2,3,4,5, \quad (4)$$

dengan η merupakan variabel laten endogen. Seluruh variabel indikator diukur menggunakan skala Likert 1–5 untuk menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pemustaka yang berkunjung ke layanan referensi UPA Perpustakaan Universitas Halu Oleo selama tiga tahun terakhir, yaitu sebanyak 2.345 orang. Karena tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi, sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (5)$$

$$n = \frac{2.345}{1+2.345(0.1)^2} \quad (6)$$

$$n = 100 \quad (7)$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden, dipilih secara accidental sampling dari pemustaka yang datang pada saat pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang dirancang berdasarkan indikator variabel dalam model SEM. Setiap responden diminta menilai pernyataan-pernyataan terkait kualitas pelayanan, fasilitas perpustakaan, dan kualitas layanan yang mereka rasakan. Instrumen terlebih dahulu diuji melalui uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach untuk memastikan konsistensi internal instrumen penelitian. Hanya indikator dengan nilai *loading factor* $\geq 0,50$ dan nilai $t \geq 1,96$ yang dimasukkan dalam analisis SEM.

Data yang telah terkumpul kemudian diolah melalui beberapa tahap: (1) uji normalitas univariat dan multivariat, (2) spesifikasi model pengukuran (Confirmatory Factor Analysis), (3) spesifikasi model struktural, (4) estimasi menggunakan metode *Maximum Likelihood* (ML) dengan koreksi ketidaknormalan, (5) uji *goodness of fit*, dan (6) respesifikasi model berdasarkan *modification indices*. Model dianggap layak apabila memenuhi kriteria

kecocokan seperti Chi-Square rendah, RMSEA $\leq 0,08$, CFI $\geq 0,90$, dan indikator valid serta reliabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 responden yang dianalisis menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) melalui program LISREL 8.80, diperoleh informasi statistik yang menggambarkan hubungan antarvariabel laten, kualitas indikator, serta kekuatan pengaruh masing-masing variabel terhadap kualitas layanan yang dirasakan pemustaka. Proses analisis mencakup uji normalitas, uji validitas dan reliabilitas, estimasi model pengukuran, hingga pengujian model struktural. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki *standardized loading factor* di atas 0,50, menandakan bahwa responden memberikan penilaian yang konsisten terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan. Selain itu, model struktural menghasilkan koefisien positif pada variabel kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas yang dirasakan, yang mencerminkan bahwa mayoritas responden memberikan persepsi positif terhadap layanan UPA Perpustakaan Universitas Halu Oleo.

3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas univariat menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai p-value skewness dan kurtosis di atas 0,05, sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal.

Test of Univariate Normality for Continuous Variables						
Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
X11	-1.998	0.046	1.158	0.247	5.333	0.069
X12	-1.269	0.205	-0.246	0.806	1.670	0.434
X13	-1.023	0.306	0.476	0.634	1.274	0.529
X14	-0.735	0.462	-1.209	0.227	2.003	0.367
X21	-2.152	0.031	0.026	0.979	4.631	0.099
X22	-2.073	0.038	1.109	0.268	5.527	0.063
X23	-2.411	0.016	0.863	0.388	6.555	0.038
Y1	-3.098	0.002	1.681	0.093	12.424	0.002
Y2	-5.162	0.000	3.773	0.000	40.876	0.000
Y3	-1.942	0.052	-1.513	0.130	6.061	0.048
Y4	-1.015	0.310	-0.252	0.801	1.094	0.579
Y5	-1.278	0.201	0.358	0.721	1.762	0.414

Gambar 1. Uji Normalitas Univariat

Akan tetapi, beberapa indikator seperti X23, Y1, Y2, dan Y3 belum memenuhi asumsi normalitas.

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables						
Relative Multivariate Kurtosis = 1.097						
Value	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square P-Value
20.947	6.525	0.000	184.306	4.834	0.000	65.948 0.000

Gambar 2. Uji Normalitas Multivariat

Sementara itu, uji normalitas multivariat menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal, sehingga peneliti menggunakan correction for non-normality dalam estimasi model menggunakan metode Maximum Likelihood (ML).

Untuk mengatasi ketidaknormalan univariat, penelitian ini menerapkan transformasi data melalui fitur Normal Scores pada LISREL.

Test of Univariate Normality for Continuous Variables					
Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis Chi-Square P-Value
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	
X11	-0.727	0.467	-0.305	0.761	0.621 0.733
X12	-0.566	0.572	-0.259	0.795	0.387 0.824
X13	-0.334	0.738	-0.729	0.466	0.643 0.725
X14	-0.622	0.534	-0.986	0.324	1.360 0.507
X21	-1.188	0.235	-0.852	0.394	2.136 0.344
X22	-0.737	0.461	-0.034	0.973	0.544 0.762
X23	-1.022	0.307	-0.561	0.575	1.358 0.507
Y1	-0.926	0.354	0.841	0.401	1.564 0.458
Y2	-1.368	0.171	1.529	0.126	4.209 0.122
Y3	-0.819	0.413	-1.175	0.240	2.052 0.358
Y4	-0.408	0.683	0.230	0.818	0.220 0.896
Y5	-0.551	0.581	0.438	0.662	0.496 0.780

Gambar 3. Uji Normalitas Univariat Yang Telah Ditransformasi

Setelah data ditransformasi, sebagian besar indikator memenuhi asumsi normalitas univariat, meskipun normalitas multivariat tetap tidak tercapai.

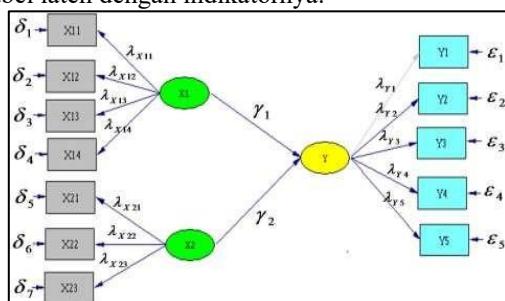
Test of Multivariate Normality for Continuous Variables					
Value	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis Chi-Square P-Value
	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value
16.888	3.271	0.001	179.149	3.749	0.000
					24.757 0.000

Gambar 4. Uji Normalitas Multivariat Yang Telah Ditransformasi

Oleh karena itu, penelitian ini tetap menggunakan estimasi ML dengan koreksi *robust standard error* sehingga model dapat tetap diestimasi tanpa melanggar prinsip-prinsip SEM.

3.2. Spesifikasi Model

Setelah uji normalitas dilakukan, peneliti menyusun spesifikasi model berdasarkan teori dan kerangka pikir penelitian. Model terdiri atas dua variabel laten eksogen, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas perpustakaan (X2), serta satu variabel laten endogen yaitu kualitas yang dirasakan (Y). Setiap variabel laten direpresentasikan oleh sejumlah indikator teramat. Diagram jalur (path diagram) kemudian dibangun untuk menggambarkan hubungan kausal antarvariabel serta hubungan variabel laten dengan indikatornya.



Gambar 5. Path Diagram Hybrid Model

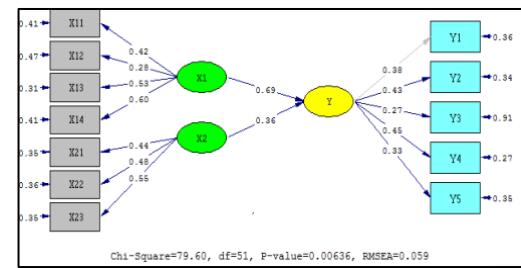
3.3. Identifikasi Model

Proses identifikasi model dilakukan untuk memastikan bahwa model berada pada kondisi *over-identified* sehingga dapat diestimasi. Berdasarkan

hasil analisis, jumlah data kovarian yang tersedia lebih besar daripada jumlah parameter yang diestimasi. Dengan demikian, model memenuhi syarat identifikasi dan dapat dilanjutkan ke tahap estimasi. Hasil perhitungan menunjukkan nilai *degree of freedom* sebesar 31 yang menandakan bahwa model layak untuk dianalisis lebih lanjut.

3.4. Estimasi Model

Pada tahap estimasi model pengukuran, dilakukan uji validitas indikator melalui nilai standardized loading factor (SLF) dan t-value. Hasil awal menunjukkan bahwa beberapa indikator seperti X12, Y3, dan Y5 memiliki nilai SLF di bawah 0,50 sehingga dianggap tidak valid sebagai pengukur variabel laten.



Gambar 6. Diagram Hasil Estimasi Model

Untuk meningkatkan kelayakan model, penelitian ini menggunakan *modification indices* yang disediakan LISREL, terutama dengan menambahkan *error covariances* untuk indikator-indikator tertentu. Setelah modifikasi dilakukan, diperoleh model pengukuran baru dengan tingkat kecocokan yang lebih baik.

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance Between and Decrease in Chi-Square New Estimate			
X11	Y2	8.5	-0.10
X12	Y5	8.7	-0.10

Gambar 7. Modification Indices

3.5. Uji Kecocokan Model

Uji kecocokan model pengukuran menunjukkan bahwa indikator yang tersisa telah memenuhi syarat validitas dengan $SLF \geq 0,50$ dan $t\text{-value} \geq 1,96$. Selain itu, uji reliabilitas melalui *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) juga menunjukkan bahwa seluruh variabel laten memenuhi kriteria $CR \geq 0,70$ dan $VE \geq 0,50$. Hal ini menandakan bahwa indikator-indikator pada model akhir benar-benar merepresentasikan variabel laten masing-masing secara konsisten dan reliabel.

Setelah model pengukuran dinyatakan layak, langkah selanjutnya adalah menguji model struktural untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas perpustakaan (X2) terhadap kualitas yang dirasakan (Y). Hasil estimasi menunjukkan bahwa kedua variabel eksogen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel endogen. Nilai koefisien gamma (γ_1) sebesar 0,78 pada X1 menunjukkan pengaruh yang kuat, sedangkan gamma

(γ_2) sebesar 0,29 pada X2 menunjukkan pengaruh yang lebih rendah namun tetap signifikan.

Nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,89 menunjukkan bahwa 89% variasi kualitas yang dirasakan (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas perpustakaan (X2). Ini berarti bahwa hampir seluruh perubahan persepsi kualitas layanan dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut, sementara sisanya sebesar 11% berasal dari variabel lain di luar model penelitian.

Variabel Laten	Kode Indikator	Standardized Loading Factor (SLF) > 0,50	t-value	Ket	CR>0,70	VE>0,50	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	X11	0.53	6.36	Valid			Reliabel
	X13	0.68	8.51	Valid	0.76	0.52	
	X14	0.69	8.7	Valid			
Fasilitas Perpustakaan (X2)	X21	0.59	6.69	Valid			
	X22	0.62	7.01	Valid	0.77	0.53	
Kualitas yang dirasakan (Y)	X23	0.69	7.78	Valid			Reliabel
	Y1	0.54		Valid			
	Y2	0.6	5.38	Valid			
	Y4	0.64	5.63	Valid	0.81	0.51	
	Y5	0.5	4.8	Valid			

Gambar 8. Hasil Analisis Persamaan Struktural

Berdasarkan seluruh hasil uji model pengukuran maupun model struktural, dapat disimpulkan bahwa model SEM yang dibangun telah memenuhi kriteria kelayakan dan mampu menggambarkan hubungan antarvariabel penelitian. Kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk kualitas yang dirasakan pemustaka, diikuti oleh fasilitas perpustakaan. Hasil ini memberikan gambaran empiris bahwa peningkatan kualitas layanan yang diberikan staf UPA perpustakaan UHO serta penyediaan fasilitas yang memadai akan berdampak langsung pada kepuasan dan persepsi positif pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

3.6. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas yang dirasakan oleh pemustaka. Hal ini tercermin dari nilai koefisien gamma sebesar 0,78 yang berarti bahwa setiap peningkatan pada kualitas pelayanan akan diikuti peningkatan signifikan pada kualitas layanan yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menegaskan bahwa dimensi keandalan, jaminan, empati, serta kualitas interaksi staf dengan pengguna merupakan unsur utama yang membentuk persepsi positif terhadap layanan. Fakta bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan mendapatkan *loading factor* tinggi menandakan bahwa responden sangat memperhatikan bagaimana pustakawan melayani mereka.

Fasilitas perpustakaan juga terbukti memberikan kontribusi positif terhadap kualitas yang dirasakan meskipun pengaruhnya tidak sebesar kualitas pelayanan, dengan koefisien gamma sebesar 0,29. Temuan ini mencerminkan bahwa kondisi fisik

perpustakaan, seperti kenyamanan ruang baca, kelengkapan peralatan, serta ketersediaan koleksi bacaan, tetap merupakan aspek penting dalam membentuk persepsi pemustaka. Namun, pengaruhnya yang relatif lebih rendah dibandingkan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pengalaman interaksi dan layanan yang diberikan pustakawan merupakan aspek yang lebih menentukan dalam menilai mutu layanan secara keseluruhan.

Nilai R^2 sebesar 0,89 menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik, di mana 89% variasi kualitas layanan yang dirasakan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan. Hal ini memperkuat bahwa kedua faktor tersebut merupakan elemen paling penting yang memengaruhi kepuasan dan persepsi pemustaka dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi. Sebaliknya, 11% sisanya mungkin berasal dari variabel lain seperti sistem layanan digital, prosedur administratif universitas, atau pengalaman pemustaka terhadap layanan perpustakaan di masa lalu yang tidak diteliti dalam model ini.

Penghapusan beberapa indikator seperti X12 (ketanggapan), Y3 (suasana ruang), dan Y5 (prosedur pelayanan) pada tahap resifikasi memberikan gambaran bahwa indikator tersebut kurang mampu merepresentasikan variabel laten secara kuat. Rendahnya *loading factor* pada indikator responsivitas bisa mengindikasikan bahwa pemustaka belum merasakan layanan cepat atau tanggap dari petugas atau bahwa persepsi mereka lebih dipengaruhi oleh aspek lain seperti keramahan dan keandalan. Sementara itu, indikator suasana ruang dan prosedur pelayanan yang dieliminasi menunjukkan bahwa pemustaka menilai aspek teknis ruang perpustakaan dan prosedur administrasi sebagai faktor yang tidak sepenting kualitas interaksi langsung.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan LISREL 8.80, penelitian ini menyimpulkan bahwa model yang dibangun untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan telah memenuhi kriteria kecocokan model. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa sebagian besar indikator mampu merepresentasikan variabel latennya dengan baik setelah melalui proses modifikasi model. Hal ini menegaskan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini secara konsisten dapat mengukur variabel-variabel yang diteliti.

Variabel kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas yang dirasakan oleh pemustaka Perpustakaan Universitas Halu Oleo. Koefisien pengaruh sebesar 0,78 menunjukkan bahwa dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan, jaminan, serta empati pustakawan

memainkan peran sangat penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap mutu layanan perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka merupakan aspek utama dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif.

Variabel fasilitas perpustakaan juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas yang dirasakan dengan koefisien sebesar 0,29. Temuan ini mengindikasikan bahwa kondisi fisik perpustakaan, mulai dari ruang baca, peralatan, hingga koleksi buku, tetap menjadi faktor penting meskipun tidak sekuat pengaruh kualitas pelayanan. Dengan demikian, fasilitas yang memadai tetap perlu dipertahankan untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa 89% variasi kualitas layanan yang dirasakan pemustaka dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan harus dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu meningkatkan kompetensi dan profesionalitas pustakawan dalam memberikan pelayanan, serta memastikan fasilitas perpustakaan dalam kondisi baik dan memenuhi kebutuhan pengguna.

5. ACKNOWLEDGEMENT

Terima kasih saya haturkan kepada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Halu Oleo atas dukungan, bimbingan, dan fasilitas yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Saya juga menyampaikan apresiasi yang tulus kepada seluruh pemustaka UPA Perpustakaan Universitas Halu Oleo dari berbagai jurusan dan angkatan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Terakhir, buat enumerator-enumerator yang telah mendedikasikan semuanya untuk penelitian ini. Dukungan dan kerja sama kalian menjadi bagian penting dalam penyelesaian studi ini. Terima kasih banyak.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Veronica, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Development*, vol. 5, no. 1, pp. 55-69, 2017.
- [2] W. Natazha, T. Murwaningsih dan J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surakarta," *JIKAP: Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, vol. 13, no. 1, pp. 98-105, 2024.
- [3] V. A. Zeithaml, M. J. Bitner dan D. Grempler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 7th penyunt., Columbus: McGraw Hill, 2017.
- [4] Gloriano dan J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa," *JPAP: Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, vol. 10, no. 3, pp. 233-245, 2022.
- [5] F. Hayati, Z. Zuprizal, S. Hawibowo dan Y. A. Amrullah, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Universitas AMIKOM Yogyakarta," *MANAZHIM*, vol. 3, no. 2, pp. 236-252, 2021.
- [6] A. S. Siregar dan E. Rosmaini, "Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Mahasiswa," *Leibniz: Jurnal Matematika*, vol. 4, no. 1, pp. 1-11, 2024.
- [7] R. Latumeten, Y. A. Lesnussa dan F. Y. Rumlawang, "Penggunaan Structural Equation Modeling (SEM) untuk Menganalisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Negara Indonesia (BNI) KCU Ambon)," *Sainmatika: Jurnal Ilmiah Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam*, vol. 15, no. 2, pp. 76-83, 2018.
- [8] H. Latan, *Structural Equation Modeling (Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program Lisrel 8.80)*, Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- [9] F. Davis, "A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results," 1985.
- [10] Tugiman, Herman dan A. Yudhana, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, pp. 1621-1630, 2022.
- [11] D. Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- [12] A. D. A. Rinjani dan D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, pp. 123-136, 2021.
- [13] J. L. Carrasco, "Structural equation model," *Encyclopedia of biopharmaceutical statistics*, vol. 8, no. 3, p. 1300–1305, 2010.
- [14] Evalina, "Kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi," *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, vol. 2, no. 1, p. 19–30, 2018.
- [15] I. M. Gunanti dan I. S. Prajitno, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi orang bersepeda dengan structural equation modeling*, Depok: Universitas Indonesia, 2010.
- [16] S. Haryono, "Mengenal metode Structural Equation Modeling (SEM)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE YKPN*, vol. 7, no. 1, p. 23–34, 2014.

- [17] M. Nusrang, M. Fahmuddin dan H. Hafid, “Penerapan metode Structural Equation Modelling–Partial Least Squares (SEM–PLS) dalam mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi PDRB di Indonesia,” dalam Seminar Nasional Dies Natalis 62, Makassar, 2023.
- [18] R. P. Pamungkas dan W. Sulistiyowati, “Analisis kepuasan pelanggan Gojek di Pandaan menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM),” dalam Seminar Nasional Inovasi Teknologi, Kediri, 2022.
- [19] A. I. D. Safitri, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Konten Digital Pada Media Sosial Menggunakan Structural Equation Modeling Dengan Variabel Moderasi Digital Content Type, Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2020.
- [20] J. Sarwono, “Pengertian dasar Structural Equation Modeling (SEM),” Ilmiah Manajemen Bisnis, vol. 10, no. 3, p. 173–182, 2010.
- [21] C. A. Wardhani, A. Sugianto dan B. Hermana, “Pengaruh kualitas layanan logistik, kepuasan pelanggan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik menggunakan Structural Equation Model,” Jurnal Ilmiah Teknik Industri, vol. 8, no. 1, p. 56–68, 2020.
- [22] R. Widiyasari dan M. Mutiarani, “Penggunaan metode Structural Equation Modelling untuk analisis faktor yang memengaruhi motivasi belajar mahasiswa FIP UMJ,” FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika dan Matematika, vol. 3, no. 2, p. 147–160, 2017.