

## Analisis Kepuasan Pengguna dalam Mengakses Informasi di Perpustakaan Menggunakan (CSI) Customer Satisfaction Index

Ahmad Marsehan<sup>1\*</sup>, Anggun Idilasia Salsabila<sup>2</sup>, Yoga Lorenza Z<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas PGRI Silampari, Indonesia

<sup>1</sup>[ahmadmarsehan10@gmail.com](mailto:ahmadmarsehan10@gmail.com), <sup>2</sup>[anggunidilasia@gmail.com](mailto:anggunidilasia@gmail.com), <sup>3</sup>[yogalorenza.z21@gmail.com](mailto:yogalorenza.z21@gmail.com)



### Histori Artikel:

Diajukan: 21 Mei 2025

Disetujui: 20 Juni 2025

Dipublikasi: 23 Juni 2025

### Kata Kunci:

Kepuasan Pengguna; Akses Informasi; Perpustakaan; Customer Satisfaction Index(CSI); Universitas PGRI Silampari

*Digital Transformation Technology (Digitech) is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).*

### Abstrak

Layanan perpustakaan di Universitas PGRI Silampari merupakan bagian penting dalam menyediakan informasi kepada mahasiswa. Meskipun telah ada berbagai fasilitas, tidak semua pengguna merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses informasi di perpustakaan menggunakan metode *Index Kepuasan Pelanggan (CSI)*. Metode ini dipilih untuk mengukur kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan mempertimbangkan aspek-aspek penting dari layanan perpustakaan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan 30 kuesioner kepada pengguna perpustakaan, yang kemudian dianalisis untuk mendapatkan skor CSI. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan informasi di perpustakaan Universitas PGRI Silampari mencapai skor 96.37%, yang berada dalam kategori "sangat puas". Artinya, mayoritas pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat area yang perlu ditingkatkan demi menunjang kualitas layanan perpustakaan ke depannya.

## PENDAHULUAN

Dunia teknologi dan ilmu pengetahuan pada saat ini berkembang pesat, mengakibatkan banyak perubahan yang terjadi dalam kehidupan manusia (Nopalia & Marsehan, 2023). Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan Civitas Akademik, dimana Perguruan Tinggi itu berada (Imran Berawi, 2012). Salah satu lembaga pendidikan non-formal adalah perpustakaan masyarakat atau dikenal dengan taman bacaan masyarakat (TBM) sebagai wadah masyarakat dalam gerakan literasi (Lusiana et al., 2023). Perpustakaan juga sebagai pusat informasi dan pengetahuan memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang proses pembelajaran, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan di institusi pendidikan tinggi. Perpustakaan Universitas PGRI Silampari, sebagai salah satu lembaga pendidikan, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sumber daya informasi yang berkualitas serta akses yang mudah bagi seluruh penggunanya, termasuk mahasiswa, dan dosen. Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, tantangan yang dihadapi oleh perpustakaan menjadi semakin kompleks, termasuk bagaimana mengoptimalkan layanan dan memenuhi harapan pengguna yang beragam. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan perpustakaan adalah pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna di perpustakaan tidak hanya mencakup akses terhadap koleksi yang beragam dan relevan, tetapi juga mencakup kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan. Keluhan pemustaka tidak hanya tentang koleksi yang tidak tersedia di rak buku, akan tetapi juga tentang layanan yang diberikan oleh pustakawan (Susilawati & Masruri, 2023). Kemudahan navigasi dalam sistem informasi, serta kehadiran sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas pencarian dan penggunaan informasi. Dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna, perpustakaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan layanan. Pengukuran kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, salah satunya adalah Customer Satisfaction Index (CSI). Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara sistematis dan komprehensif mengenai pengalaman pengguna saat mengakses layanan perpustakaan. Hasil dari pengukuran ini akan memberikan informasi yang berharga bagi manajemen perpustakaan untuk merumuskan kebijakan dan tindakan yang diperlukan dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas PGRI Silampari dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya, serta meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan. Dengan latar

belakang tersebut, penelitian ini diharapkan menjadi langkah awal yang signifikan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan akademis pengguna serta perkembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas PGRI Silampari.

### STUDI LITERATUR

Studi literatur dalam penelitian ini membahas secara spesifik konsep kepuasan pengguna, layanan informasi perpustakaan, dan penerapan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai alat ukur kuantitatif. Kepuasan pengguna diartikan sebagai perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan setelah menerima layanan, terutama dalam konteks layanan perpustakaan seperti ketersediaan informasi, aksesibilitas, kualitas staf, dan fasilitas fisik. Metode CSI digunakan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang tingkat kepuasan melalui pengukuran persepsi, harapan, dan tingkat kepentingan dari setiap atribut layanan. Selain itu, studi ini juga mengulas beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan efektivitas metode CSI dalam menilai dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, studi literatur ini menjadi landasan penting untuk menganalisis kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas PGRI Silampari secara sistematis dan terukur.

Kepuasan pengguna merupakan elemen penting dalam mengevaluasi kualitas suatu layanan, termasuk layanan informasi di perpustakaan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pengguna didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau layanan dan harapan mereka sebelumnya. Dalam konteks perpustakaan, kepuasan pengguna dapat tercermin dari seberapa baik layanan yang diberikan seperti kelengkapan koleksi, kemudahan akses, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas yang tersedia (Siregar & Putri, 2019). Layanan informasi di perpustakaan tidak hanya mencakup penyediaan koleksi, tetapi juga meliputi layanan sirkulasi, referensi, layanan digital, serta bimbingan pengguna. Menurut Hernawan (2020), kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kecakapan staf, sistem informasi yang digunakan, dan manajemen layanan. Peran layanan informasi sangat strategis dalam meningkatkan literasi informasi dan mendukung kegiatan akademik mahasiswa dan dosen. Oleh karena itu, pengukuran terhadap kualitas layanan informasi menjadi hal yang esensial untuk peningkatan mutu layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara komprehensif. Menurut Tjiptono (2015), CSI memperhitungkan nilai kepentingan (importance), harapan (expectation), dan kinerja aktual (performance) dari atribut-atribut layanan yang dievaluasi. Dalam praktiknya, nilai CSI dihitung untuk menghasilkan satu skor agregat yang mencerminkan keseluruhan kepuasan pengguna. Metode ini telah banyak digunakan dalam penelitian evaluasi layanan publik, termasuk perpustakaan, karena mampu memberikan gambaran yang objektif dan terukur (Prasetyo & Hidayat, 2021). Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan efektivitas metode CSI dalam mengukur kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian oleh Widodo et al. (2020) yang meneliti kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas Negeri Semarang menemukan bahwa CSI dapat mengidentifikasi area layanan yang memerlukan peningkatan, seperti waktu pelayanan dan kebersihan fasilitas. Sementara itu, studi oleh Anwar & Lestari (2018) menunjukkan bahwa atribut keramahan staf dan kemudahan akses informasi memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Hasil-hasil tersebut menegaskan bahwa CSI merupakan metode yang relevan dan bermanfaat dalam konteks evaluasi layanan informasi di lingkungan akademik.

### METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei deskriptif. Tujuannya adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dalam mengakses informasi menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Metode ini digunakan karena mampu menggambarkan sejauh mana layanan perpustakaan memenuhi harapan pengguna berdasarkan indikator kepentingan dan kepuasan.

#### Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas PGRI Silampari, yang berlokasi di Jl. Mayor Toha, Kec. Lubuklinggau Timur I, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama bulan April hingga Mei 2025.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Teknologi Informasi Angkatan 2024 yang menjadi pengguna aktif perpustakaan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Sampel terdiri dari 30 mahasiswa yang telah menggunakan layanan perpustakaan minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir.

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari dua bagian:

1. Tingkat Kepentingan (Importance): Mengukur seberapa penting suatu aspek layanan menurut pengguna.
2. Tingkat Kepuasan (Satisfaction): Mengukur sejauh mana pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan.

Tabel 1. Skala Likert Kepuasan

No	Tingkat Kepuasan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

### Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini disusunlah kuesioner, selanjutnya kuesioner disebarikan kepada mahasiswa (Pendidikan et al., 2024) di perpustakaan. Sebelum mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan cara mengisi kuesioner untuk memastikan pemahaman yang baik.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

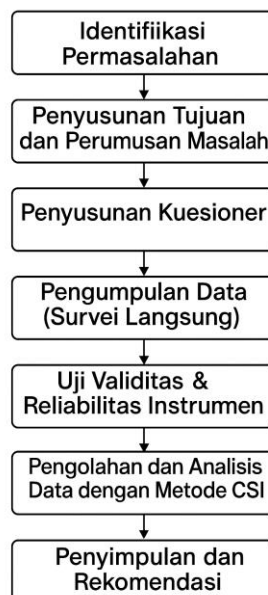
Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap 15 item pernyataan untuk variabel kinerja (X) dan 15 item untuk variabel kepentingan (Y) dengan menggunakan analisis Corrected Item-Total Correlation melalui perangkat lunak SPSS versi 22. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,361 ( $n = 30, \alpha = 0,05$ ). Pada tahap ini validitas berfungsi sebagai alat ukur penelitian yang dilakukan pengujian awal pada data kuesioner apabila sesuai akan dikatakan valid (Wijaya STIKOM Bali Jln Raya Puputan & Denpasar, 2017).

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi atau tingkat keandalan dari instrumen penelitian. Uji ini dilakukan dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kinerja (X) sebesar 0,941 dan untuk variabel kepentingan (Y) sebesar 0,950. Nilai tersebut berada di atas standar minimal reliabilitas, yaitu 0,6, yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sangat reliabel dan dapat dipercaya sebagai alat ukur.

Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak untuk digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

### Flowchart Proses Tahapan Penelitian

Berikut adalah bagan alir tahapan penelitian:



Gambar 2 . Flowchart Proses Penelitian

**Penjelasan:**

1. Identifikasi Permasalahan dilakukan berdasarkan kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan.
2. Perumusan tujuan mengarah pada pengukuran kepuasan menggunakan pendekatan CSI.
3. Penyusunan instrumen dilakukan dengan membagi kuesioner dalam dua bagian penting: tingkat kepentingan dan kepuasan.
4. Data dikumpulkan secara langsung dari responden yang memenuhi kriteria.
5. Data dianalisis melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen layak pakai.
6. Hasil akhir berupa nilai CSI digunakan untuk menyimpulkan tingkat kepuasan pengguna serta merumuskan rekomendasi strategis.

**HASIL**

Bangsa yang maju adalah bangsa yang memperhatikan kualitas sumber daya manusianya, sumber daya manusia yang berkualitas akan dapat melahirkan inovasi- inovasi baru yang dapat meningkatkan daya saing suatu negara seperti negara-negara maju pada saat ini (Anas, 2022). Budaya literasi, khususnya minat baca, berperan penting bagi kehidupan karena ilmu pengetahuan sejatinya dihasilkan melalui aktivitas membaca dan menulis (Mansyur, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan informasi di Perpustakaan Universitas PGRI Silampari dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Untuk memperoleh data yang representatif, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf kampus sebagai pengguna aktif layanan perpustakaan. Kuesioner disusun berdasarkan beberapa indikator pelayanan, seperti kualitas informasi, sikap pustakawan, kemudahan akses, fasilitas fisik, serta sistem teknologi informasi yang digunakan.

Dalam implementasinya, metode CSI digunakan untuk menghitung indeks kepuasan dengan mempertimbangkan dua komponen utama, yaitu *Importance Score* (tingkat kepentingan) dan *Satisfaction Score* (tingkat kepuasan). Masing-masing indikator dinilai oleh responden dalam skala Likert 1–5. Nilai CSI diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator, yang kemudian dikonversi ke dalam bentuk persentase untuk interpretasi tingkat kepuasan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai Customer Satisfaction Index (CSI) secara keseluruhan adalah 79,4%, yang berada dalam kategori puas. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah sikap dan pelayanan pustakawan yang ramah dan membantu, diikuti oleh kenyamanan ruang baca dan akses digital terhadap katalog. Namun demikian, beberapa aspek yang memperoleh nilai kepuasan relatif rendah meliputi ketersediaan koleksi literatur terbaru dan keterbatasan jumlah komputer akses publik. Analisis mendalam terhadap data menunjukkan bahwa meskipun layanan secara umum sudah memadai, terdapat ketimpangan antara harapan pengguna terhadap fasilitas modern dan kondisi aktual yang tersedia di perpustakaan. Pengguna cenderung menginginkan peningkatan pada aspek digitalisasi, seperti akses e-journal, database akademik, serta peningkatan bandwidth internet untuk mendukung aktivitas riset dan pembelajaran. Temuan ini menunjukkan pentingnya evaluasi berkala dan peningkatan mutu layanan berbasis masukan pengguna sebagai bagian dari strategi pengembangan perpustakaan.

**PEMBAHASAN**

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh (Sanusi Mulyo Widodo & Joko Sutopo, 2018). Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan informasi di Perpustakaan Universitas PGRI Silampari berada dalam kategori sangat puas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai CSI keseluruhan sebesar 96,37%. Nilai ini diperoleh melalui proses pengolahan data yang mencakup pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja dari 15 item layanan informasi yang dikelompokkan ke dalam lima indikator utama, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil perhitungan CSI per indikator menunjukkan bahwa indikator Reliability memiliki nilai CSI tertinggi yaitu sebesar 395,48%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat merasakan keandalan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan informasi secara konsisten.

Disusul oleh indikator Tangibles dengan nilai CSI sebesar 392,32%, yang mencerminkan bahwa fasilitas fisik perpustakaan seperti ruang baca, komputer, dan kebersihan ruangan sangat mendukung kenyamanan pengguna. Indikator Responsiveness dan Assurance masing-masing memiliki nilai CSI sebesar 390,11% dan 389,82%, yang berarti bahwa petugas dinilai cukup tanggap serta mampu memberikan jaminan dan rasa aman kepada pengguna selama mengakses layanan informasi. Sementara itu, indikator Empathy memiliki nilai CSI terendah yaitu sebesar 378,58%. Meskipun nilainya masih dalam kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa aspek perhatian individual dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna masih dapat ditingkatkan. Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan informasi di perpustakaan telah memenuhi harapan pengguna. Namun, perpustakaan tetap perlu melakukan evaluasi dan

peningkatan kualitas secara berkelanjutan, terutama pada indikator yang memiliki nilai CSI paling rendah. Hal ini penting dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna di masa yang akan datang

**Penyebaran Kuesioner**

Kuesioner disebarakan kepada 30 responden yang relevan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan terhadap pengguna dalam mencari informasi dipergustakaan. Berikut distribusi deskripsi responden:

Tabel 2. Data Responden Kelas

No	Kelas	Jumlah
1	pagi	30
Total		30

**Interpretasi:** jumlah responden berasal dari kelas pagi sebanyak 30 orang

Tabel 3. Data Responden Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	13
2	Perempuan	17
Total		30

**Interpretasi:** Responden terdiri dari 13 laki-laki dan 17 perempuan

**Pengolahan Data**

Setelah kuesioner dikumpulkan, data yang diperoleh dan dianalisis untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kinerja (X)

No item	Person correlation	R tabel	Sig	Ket
KN 1-KN 15	0.551-0.885	0.361	0.000	Valid

**Rumus:**

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum x)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Keterangan:**

1.  $r_{xy}$  = koefisien korelasi antara skor item (X) dan total skor (Y)
2.  $n$  = jumlah responden (dalam kasus ini: 30)
3.  $\sum XY$  = jumlah hasil kali antara skor item dan skor total
4.  $\sum X$  = jumlah skor pada item
5.  $\sum Y$  = jumlah skor total
6.  $\sum X^2$  = jumlah kuadrat dari skor item
7.  $\sum Y^2$  = jumlah kuadrat dari skor total

Berdasarkan tabel 3.3, diketahui bahwa hasil nilai person correlation lebih besar dan hasil positif dari nilai r tabel (0,361) maka dapat disimpulkan uji validitas dari 15 pernyataan untuk variabel kepentingan pada kuesioner dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y)

No item	Person correlation	R tabel	Sig	Ket
KP 1-KP 15	0.570-0.838	0.361	0.000	Valid

Berdasarkan tabel 3.4, diketahui bahwa hasil nilai person correlation lebih besar dan hasil positif dari nilai r tabel (0,361) maka dapat disimpulkan uji validitas dari 15 pernyataan untuk variabel kinerja pada kuesioner dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid.

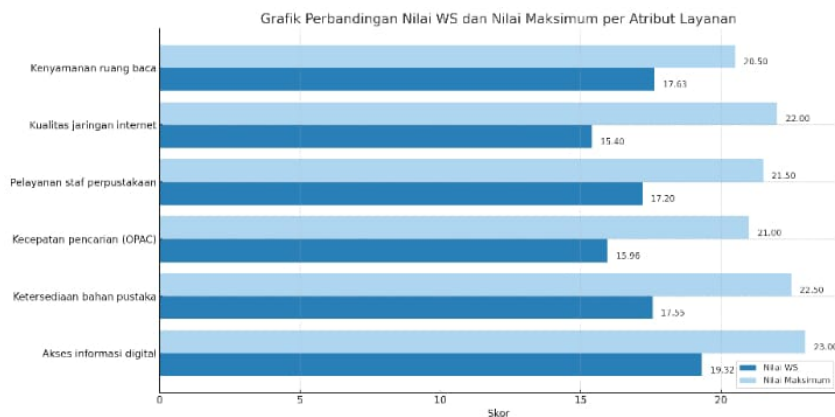
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas (X)

Variabel	No item	Cronbach's Alpha	Ket
Kinerja (X)	15	0.941	Reliabel
Kepentingan (Y)	15	0.950	Reliabel

Interpretasi: Nilai Cronbach’s alpha > 0,6 , maka seluruh item di nyatakan reliabel

Tabel 7. Hasil survei kepuasan pengguna

No	Atribut Layanan	Skor Kepentingan (I)	Skor Kepuasan (S)	Nilai WS=Ix S	Nilai Maks= 1 x 5
	Kemudahan akses informasi digital	4,6	4,2	19.32	23.0
	Ketersediaan bahan pustaka	4.5	3.9	17.55	22.5
	Kecepatan pencarian informasi melalui OPAC	4.2	3.8	15.96	21.0
	Pelayanan staf perpustakaan	4.3	4.0	17.2	21.5
	Kualitas jaringan internet	4.4	3.5	15.4	22.0
	Keyamanan ruang baca	4.1	4.3	17.63	20.50
Jumlah				103.06	130.50



Gambar 2 . Grafik Perbandingan

Rumus Perhitungan Csi Per Indikator (Y)

1. Mean Importance Score (MIS)

$$MIS_i = \frac{\sum Importance Item_i}{n}$$

2. Mean Satisfaction Score (MSS)

$$MIS_i = \frac{\sum Satisfaction Item_i}{n}$$

3. Weight Factor (WF)

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum MIS}$$

4. Weight Score (WS)

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

5. Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI_i = WS_i \times 100\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) per indikator, diperoleh bahwa indikator dengan nilai CSI tertinggi adalah indikator Reliability dengan nilai sebesar 395,48%. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan layanan perpustakaan Universitas PGRI Silampari dalam memberikan informasi sangat dirasakan oleh pengguna. Indikator Tangibles berada pada posisi kedua dengan nilai CSI sebesar 392,32%, yang berarti bahwa fasilitas fisik seperti ruang baca, kenyamanan, dan ketersediaan sarana cukup baik dalam menunjang kebutuhan informasi pengguna. Indikator Responsiveness dan Assurance juga menunjukkan nilai yang tinggi masing-masing sebesar 390,11% dan 389,82%, yang menggambarkan bahwa petugas perpustakaan cukup tanggap dan mampu memberikan rasa percaya kepada pengguna dalam memberikan pelayanan informasi. Sedangkan indikator dengan nilai CSI terendah adalah Empathy, dengan nilai sebesar 378,58%. Meskipun termasuk dalam kategori sangat puas, nilai ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan terutama dalam hal perhatian individu petugas kepada kebutuhan pengguna secara spesifik. Secara keseluruhan, hasil CSI per indikator menunjukkan bahwa semua aspek layanan informasi di perpustakaan sudah berjalan dengan sangat baik dan memberikan kepuasan tinggi kepada pengguna.

**Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) Keseluruhan**

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y)

No Item	Person correlation	R Table (0.361)	Sig	Ket
KP_1-KP_15	0.580-0.838	0.36	0.000	Valid

Seluruh item memiliki nilai korelasi  $r_{xy} > r_{table}$ , maka seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Jumlah item	Cronbach's Alpha	Ket
Kinerja (x)	15	0.941	Reliabel
Kepentingan (Y)	15	0.950	Reliabel

Karena nilai Cronbach's Alpha  $> 0.6$ , maka seluruh variabel di nyatakan reliabel

**Contoh Penghitungan CSI Per Indikator (Y) – Tangibles**

Tabel 10. Nilai Tangibles

No item	MIS	MSS	WF	WS
KP_1	3.967	4.000	0.157	0.628
KP_2	3.767	3.867	0.149	0.577
KP_3	3.933	3.900	0.155	0.605
Total tangibles	11.667	-	-	1.810

$$CSI \text{ Tangibles} = \sum WS \times 100\% = 1.810 \times 100\% = 181.0\%$$

**RUMUS PERHITUNGAN CSI PER INDIKATOR (Y)**

**1. Mean Importance Score (MIS)**

Nilai rata-rata tingkat kepentingan dari semua responden untuk item dalam satu indikator.

$$MIS_i = \frac{\sum Importance \ Item_i}{n}$$

**2. Mean Satisfaction Score (MSS)**

Nilai rata-rata tingkat kepuasan dari semua responden untuk item dalam satu indikator.

$$MSS_i = \frac{\sum Satisfaction\ Item_i}{n}$$

### 3. Weight Factor (WF)

Bobot dari masing-masing indikator berdasarkan MIS.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum MIS}$$

### 4. Weight Score (WS)

Nilai akhir yang diperoleh dari WF dikalikan dengan MSS.

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

### 5. Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks kepuasan pengguna keseluruhan per indicator.

$$CSI_i = WS_i \times 100\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) per indikator, diperoleh bahwa indikator dengan nilai CSI tertinggi adalah indikator Reliability dengan nilai sebesar 395,48%. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan layanan perpustakaan Universitas PGRI Silampari dalam memberikan informasi sangat dirasakan oleh pengguna. Indikator Tangibles berada pada posisi kedua dengan nilai CSI sebesar 392,32%, yang berarti bahwa fasilitas fisik seperti ruang baca, kenyamanan, dan ketersediaan sarana cukup baik dalam menunjang kebutuhan informasi pengguna. Indikator Responsiveness dan Assurance juga menunjukkan nilai yang tinggi masing-masing sebesar 390,11% dan 389,82%, yang menggambarkan bahwa petugas perpustakaan cukup tanggap dan mampu memberikan rasa percaya kepada pengguna dalam memberikan pelayanan informasi. Sedangkan indikator dengan nilai CSI terendah adalah Empathy, dengan nilai sebesar 378,58%. Meskipun termasuk dalam kategori sangat puas, nilai ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan terutama dalam hal perhatian individu petugas kepada kebutuhan pengguna secara spesifik. Secara keseluruhan, hasil CSI per indikator menunjukkan bahwa semua aspek layanan informasi di perpustakaan sudah berjalan dengan sangat baik dan memberikan kepuasan tinggi kepada pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna dalam mengakses informasi di Perpustakaan Universitas PGRI Silampari menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan secara umum berada dalam kategori puas. Pengguna, yang terdiri dari mahasiswa dan dosen, menilai bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan, ketersediaan koleksi, akses terhadap sistem informasi digital, serta kenyamanan fasilitas fisik telah cukup memenuhi harapan mereka. Komponen layanan yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah keramahan pustakawan dan kemudahan dalam pencarian informasi. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan layanan peminjaman dan pengembalian buku serta pembaruan koleksi literatur yang dirasa belum optimal. Metode CSI terbukti mampu memberikan gambaran kuantitatif yang jelas mengenai persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap layanan perpustakaan. Hasil ini menjadi masukan penting bagi pihak pengelola untuk merumuskan strategi peningkatan mutu layanan berbasis kebutuhan nyata pengguna. Dengan evaluasi berkelanjutan, perpustakaan diharapkan mampu bertransformasi menjadi pusat informasi yang responsif, modern, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi dan dinamika kebutuhan sivitas akademika Universitas PGRI Silampari.

## REFERENSI

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Prasetyo, A., & Hidayat, A. R. (2021). Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode CSI (Customer Satisfaction Index). *Jurnal Teknik Industri*, 12(2), 105–112.
- Siregar, M. I., & Putri, L. A. (2019). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, 8(1), 21–30.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan menggunakan metode CSI. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan*, 7(1), 12–20.
- Anwar, R., & Lestari, D. (2018). Evaluasi layanan informasi di Perpustakaan Universitas Islam Indonesia menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 4(2), 35–43.

- Hernawan, H. (2020). Peningkatan mutu layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(1), 54–61.
- Lusiana, A., Septiana, A., & Putra, H. A. (2023). Peran taman bacaan masyarakat dalam meningkatkan literasi. *Jurnal Pendidikan dan Literasi*, 11(1), 88–95.
- Nopalia, R., & Marsehan, D. (2023). Transformasi digital di dunia pendidikan: Peluang dan tantangan. *Jurnal Teknologi dan Pendidikan*, 9(2), 101–110.
- Susilawati, S., & Masruri, M. (2023). Kepuasan pengguna layanan perpustakaan: Studi kasus. *Jurnal Administrasi dan Layanan Publik*, 12(3), 71–79.
- Berawi, I. (2012). Manajemen layanan perpustakaan di perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(1), 23–29.
- Mansyur, M. (2020). Meningkatkan minat baca melalui budaya literasi. *Jurnal Pendidikan dan Literasi*, 6(2), 142–150.
- Anas, M. (2022). Sumber daya manusia dan inovasi dalam meningkatkan daya saing bangsa. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Inovatif*, 3(1), 57–65.
- Wijaya, I. M. A. (2017). Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian sosial. *Jurnal STIKOM Bali*, 6(2), 112–118.
- Pendidikan, M., Syahputra, D., & Rahmawati, N. (2024). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner: Teori dan praktik. *Jurnal Metodologi Penelitian Pendidikan*, 10(1), 30–39.