

KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS WARMADDEWA MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+

Service Quality of Warmadewa University Library Using the LibQUAL+ Method

Ni Made Ayu Martiani¹

¹ Magister Ilmu Manajemen, Univeristas Pendidikan Ganesha

✉ Korespondensi: martianiayu99@gmail.com

Received: 2 June 2026

Revised: 10 June 2026

Accepted: 29 June 2026

Published: 30 June 2026

Keywords: LibQUAL+; library service quality; service evaluation; academic library; Warmadewa University

Kata Kunci: LibQUAL+; kualitas layanan perpustakaan; evaluasi layanan; perpustakaan akademik; Universitas Warmadewa

Abstract

Studies examining library service quality in Balinese private universities remain scarce, creating a contextual gap in the literature. This study evaluates the service quality of Warmadewa University Library using the LibQUAL+ framework across three dimensions: *Affect of Service*, *Information Control*, and *Library as Place*. A quantitative descriptive survey was administered to 75 purposively sampled undergraduate students between 5–16 December 2024, using a nine-point Likert instrument. Cronbach's alpha confirmed high internal reliability for all dimensions ($\alpha > 0.80$). Results show that the overall mean perception score (7.50) exceeds the minimum threshold (6.82), yielding a positive Adequacy Gap ($AG = 0.68$). However, the Superiority Gap remains slightly negative ($SG = -0.08$), indicating a shortfall relative to ideal expectations. *Library as Place* attained the highest perception score ($7.85 \approx$ ideal 7.87), while *Affect of Service* ($SG = -0.11$) and *Information Control* ($SG = -0.09$) require the most improvement. These findings indicate that while minimum service standards are met, strategic enhancements in staff competency and digital resource accessibility are essential to fully meet users' ideal expectations.

Abstrak

Kajian mengenai kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi swasta di Bali masih sangat terbatas, sehingga terdapat kesenjangan kontekstual dalam literatur. Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Warmadewa menggunakan kerangka LibQUAL+ pada tiga dimensi: *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Survei kuantitatif deskriptif diberikan kepada 75 mahasiswa yang dipilih secara purposif pada periode 5–16 Desember 2024 menggunakan instrumen skala Likert sembilan poin. Koefisien Cronbach's alpha mengonfirmasi reliabilitas internal yang tinggi pada ketiga dimensi ($\alpha > 0,80$). Hasil menunjukkan rata-rata skor persepsi (7,50) melampaui nilai minimum (6,82) dengan Adequacy Gap positif ($AG = 0,68$). Namun, Superiority Gap masih negatif tipis ($SG = -0,08$), mengindikasikan kesenjangan terhadap harapan ideal. Dimensi *Library as Place* mencapai skor tertinggi (7,85 \approx ideal 7,87), sementara *Affect of Service* ($SG = -0,11$) dan *Information Control* ($SG = -0,09$) menjadi prioritas perbaikan. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun standar layanan minimum telah terpenuhi, peningkatan strategis pada kompetensi staf dan aksesibilitas sumber daya digital merupakan langkah krusial untuk memenuhi harapan ideal pengguna.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai infrastruktur akademik yang mendukung tridharma, khususnya dalam hal penyediaan sumber informasi untuk mendukung pembelajaran, penelitian, dan

pengabdian kepada masyarakat. Dalam konteks pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, kualitas layanan perpustakaan tidak lagi sekadar diukur dari kuantitas koleksi, melainkan dari sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi dan melampaui harapan penggunanya (Barfi, 2023; Devi & Bhatt, 2025). Perspektif ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan fungsi dari perbandingan antara harapan dan persepsi aktual, sebagaimana dikonseptualisasikan dalam model *zone of tolerance* yang menjadi landasan instrumen LibQUAL+ (Mamta & Kumar, 2024).

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah perilaku pencarian informasi mahasiswa secara fundamental. Mahasiswa masa kini mengharapkan akses informasi yang instan, mudah, dan tersedia 24/7, baik melalui kanal fisik maupun digital (IFLA, 2021). Perubahan ini menuntut perpustakaan akademik untuk bertransformasi secara menyeluruh, tidak hanya dalam hal koleksi digital, tetapi juga dalam kualitas interaksi antara staf dan pengguna, serta kenyamanan ruang fisik sebagai pusat kegiatan akademik (Barfi, 2023). Tanpa mekanisme evaluasi yang valid dan reliabel, upaya perbaikan layanan berisiko tidak terarah dan tidak responsif terhadap kebutuhan nyata pengguna (Mamta & Kumar, 2024).

Instrumen *LibQUAL+* yang dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) sejak tahun 2000 menawarkan kerangka evaluatif yang telah tervalidasi secara global dan digunakan oleh lebih dari 1.300 institusi di 37 negara hingga 2022 (Association of Research Libraries, 2021). *LibQUAL+* mengukur kualitas layanan melalui tiga dimensi utama: (1) *Affect of Service* (AS), yang mencakup aspek kompetensi, sikap, dan empati staf; (2) *Information Control* (IC), yang mengukur kemudahan akses terhadap koleksi dan sistem informasi; serta (3) *Library as Place* (LP), yang menilai kenyamanan dan fungsionalitas lingkungan fisik perpustakaan (Barfi, 2023; Mamta & Kumar, 2024).

Model *LibQUAL+* dibangun di atas konsep *zone of tolerance*, yakni rentang antara layanan minimum yang masih dapat diterima (*minimum*) dan layanan yang diinginkan (*desired*). Persepsi pengguna terhadap layanan aktual diposisikan dalam rentang ini melalui dua indikator: *Adequacy Gap* ($AG = \text{Persepsi} - \text{Minimum}$) dan *Superiority Gap* ($SG = \text{Persepsi} - \text{Desired}$). Nilai AG positif menunjukkan bahwa layanan memenuhi ambang batas minimum, sedangkan nilai SG yang mendekati nol atau positif mengindikasikan bahwa layanan mendekati atau melampaui harapan ideal pengguna (Barfi, 2023).

Studi terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *LibQUAL+* di Indonesia telah dilakukan pada konteks perguruan tinggi di luar Bali dan pada kajian layanan digital tertentu. Dawilis (2022) mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau, sementara Putra et al. (2022) dan Wulandari et al. (2021) lebih menitikberatkan kualitas layanan berbasis web terhadap kepuasan pengguna. Hidayatullah et al. (2022) juga menunjukkan pentingnya aspek ruang perpustakaan melalui kajian mengenai fasilitas fisik akademik. Namun, kajian yang secara khusus mengevaluasi perpustakaan perguruan tinggi swasta di Bali dengan tiga dimensi *LibQUAL+* secara terpadu masih terbatas. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kesenjangan empiris tersebut dengan menjadikan Perpustakaan Universitas Warmadewa sebagai objek kajian.

Universitas Warmadewa merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terbesar di Bali dengan jumlah mahasiswa aktif lebih dari 10.000 orang yang tersebar di berbagai fakultas. Sebagai institusi yang berkomitmen pada peningkatan mutu akademik, perpustakaan Universitas Warmadewa menjadi komponen kritis dalam mendukung kegiatan akademik civitas. Namun, belum pernah ada evaluasi formal berbasis instrumen terstandarisasi yang dilakukan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan: (1) mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Warmadewa pada ketiga dimensi *LibQUAL+*; (2) mengidentifikasi dimensi dengan kesenjangan terbesar antara persepsi dan harapan ideal; dan (3) merumuskan rekomendasi berbasis data untuk peningkatan layanan yang berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Warmadewa dari sudut pandang pengguna, yaitu mahasiswa, menggunakan metode LibQUAL+. Metode LibQUAL+ menilai kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi utama: (1) *Affect of Service* — berkaitan dengan sikap, keramahan, dan bantuan yang diberikan oleh staf perpustakaan; (2) *Information Control* — menilai kemudahan akses informasi dan ketersediaan koleksi yang relevan; dan (3) *Library as Place* — menilai kenyamanan dan fasilitas fisik perpustakaan sebagai tempat belajar (Barfi, 2023; Mamta & Kumar, 2024).

Setiap dimensi diukur dengan tiga nilai: nilai *minimum* (layanan paling tidak dapat diterima), nilai *desired* (layanan yang diharapkan), dan nilai *perceived* (layanan yang dirasakan saat ini), menggunakan skala Likert 1–9. Dari ketiga nilai tersebut dihitung dua indikator utama: *Adequacy Gap* (AG = Persepsi – Minimum) untuk mengetahui apakah layanan telah melampaui ambang batas minimum, dan *Superiority Gap* (SG = Persepsi – Desired) untuk mengukur jarak layanan aktual terhadap harapan ideal pengguna (Association of Research Libraries, 2021). Nilai AG positif menandakan layanan berada dalam *zone of tolerance*, sedangkan SG mendekati nol atau positif menandakan layanan mendekati atau melampaui harapan ideal.

Penelitian ini melibatkan 75 mahasiswa Universitas Warmadewa yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dari berbagai fakultas dan semester. Kriteria responden adalah mahasiswa aktif yang pernah menggunakan layanan perpustakaan minimal sekali dalam enam bulan terakhir. Teknik *purposive sampling* dipilih karena penelitian ini membutuhkan responden yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang dievaluasi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner daring melalui Google Form pada 5–16 Desember 2024. Dari 90 kuesioner yang disebar, 75 respons dinyatakan lengkap dan layak dianalisis (tingkat respons 83,3%). Validitas isi instrumen diperiksa melalui kesesuaian butir dengan tiga dimensi LibQUAL+, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*, serta melalui telaah redaksional sebelum kuesioner disebar. Uji reliabilitas instrumen menghasilkan Cronbach's alpha $\alpha = 0,84$ (*Affect of Service*), $\alpha = 0,81$ (*Information Control*), dan $\alpha = 0,86$ (*Library as Place*), seluruhnya memenuhi kriteria reliabel (Sugiyono, 2016).

Data yang terkumpul diolah dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap dimensi serta nilai AG dan SG menggunakan Microsoft Excel 2021. Hasil perhitungan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mempermudah analisis dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

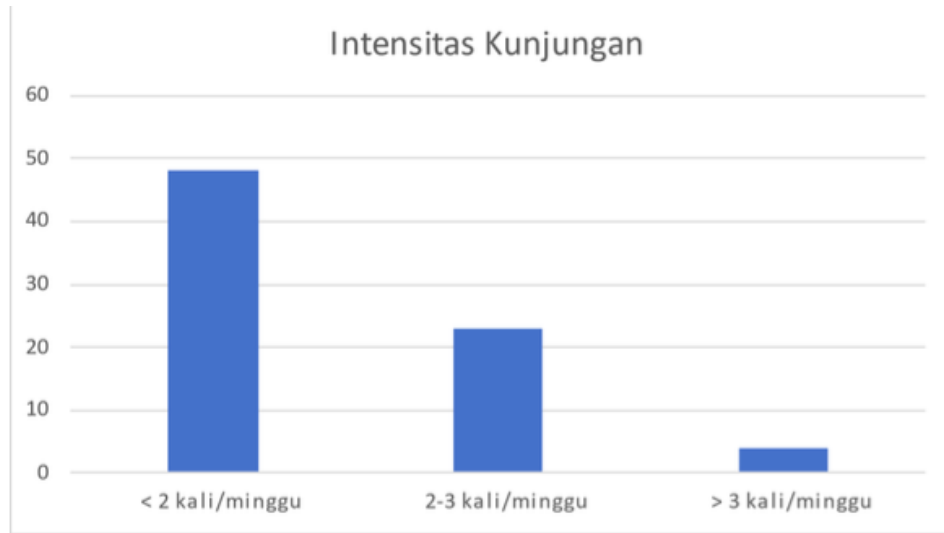
3.1 Hasil

Penelitian ini melibatkan 75 responden mahasiswa aktif Universitas Warmadewa. Berdasarkan sebaran fakultas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis mendominasi dengan 36 responden (48,0%), diikuti Fakultas Sastra (17 responden; 22,7%), Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (10 responden; 13,3%), Fakultas Teknik dan Perencanaan (6 responden; 8,0%), Fakultas Hukum (5 responden; 6,7%), dan Fakultas Vokasi (1 responden; 1,3%). Sebaran responden berdasarkan fakultas disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Sebaran Responden Berdasarkan Fakultas

Terkait intensitas kunjungan ke perpustakaan, sebagian besar responden (64,0%) mengunjungi perpustakaan kurang dari dua kali per minggu, 30,7% dua hingga tiga kali per minggu, dan 5,3% lebih dari tiga kali per minggu. Pola kunjungan ini ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Intensitas Kunjungan Mahasiswa ke Perpustakaan

Analisis hasil difokuskan pada posisi skor persepsi pengguna terhadap dua batas harapan *LibQUAL+*, yaitu minimum dan ideal. Oleh karena itu, setiap dimensi dibaca melalui dua indikator utama: AG untuk menunjukkan kecukupan layanan terhadap ambang minimum, dan SG untuk menunjukkan kedekatan layanan dengan harapan ideal. Hasil pengukuran pada ketiga dimensi disajikan pada Tabel 1, 2, dan 3 berikut.

Dimensi Affect of Service.

Analisis dimensi ini bertujuan menilai mutu interaksi antara mahasiswa dan staf perpustakaan, terutama pada aspek keramahan, kompetensi, ketepatan bantuan, dan kemudahan menghubungi staf. Hasil analisis disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis LibQUAL+ Dimensi Affect of Service

No	Dimensi	Pertanyaan	Rata - Rata			AG	SG
			Minimum	Ideal	Persepsi		
1	<i>Affect of Service</i>	Staf bersikap ramah dan sopan	6,60	7,49	7,29	0,69	-0,20
2		Staf memiliki pengetahuan dan kompetensi	6,72	7,45	7,47	0,75	0,01
3		Staf memberikan bantuan dengan cepat dan tepat	6,64	7,53	7,35	0,71	-0,19
4		Staf perpustakaan mudah dihubungi	6,53	7,31	7,24	0,71	-0,07
Mean			6,62	7,45	7,34	0,71	-0,11

Sumber: Data primer, diolah (2024). Min. = skor minimum; AG = Adequacy Gap; SG = Superiority Gap.

Rata-rata skor minimum dimensi ini adalah 6,62, skor ideal 7,45, dan skor persepsi 7,34. Nilai AG = 0,71 (positif) dan SG = -0,11 (negatif). Dari empat butir, hanya butir "*Staf memiliki pengetahuan dan kompetensi*" yang mencatat SG positif (0,01). Butir dengan SG paling negatif adalah "*Staf bersikap ramah dan sopan*" (-0,20) dan "*Staf memberikan bantuan dengan cepat dan tepat*" (-0,19).

Dimensi Information Control.

Analisis dimensi ini bertujuan menilai sejauh mana perpustakaan memudahkan pengguna memperoleh informasi, baik melalui koleksi digital, katalog daring, maupun akses digital jarak jauh. Hasil analisis disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis LibQUAL+ Dimensi Information Control

No	Dimensi	Pertanyaan	Rata - Rata			AG	SG
			Minimum	Ideal	Persepsi		
1	Information Control	Menyediakan koleksi digital yang memadai	6,71	7,45	7,37	0,67	-0,08
2		Sistem pencarian katalog online perpustakaan mudah digunakan	6,60	7,40	7,39	0,79	-0,01
3		Akses digital tersedia kapan saja dan dimana saja	6,71	7,39	7,20	0,49	-0,19
Mean			6,67	7,41	7,32	0,65	-0,09

Sumber: Data primer, diolah (2024). Min. = skor minimum; AG = Adequacy Gap; SG = Superiority Gap.

Rata-rata skor minimum dimensi ini adalah 6,67, skor ideal 7,41, dan skor persepsi 7,32. Nilai AG = 0,65 (positif) dan SG = -0,09 (negatif). Butir dengan kinerja terbaik adalah "Sistem pencarian katalog online mudah digunakan" (SG = -0,01), sedangkan butir "Akses digital tersedia kapan saja dan di mana saja" mencatat AG terendah (0,49) dan SG paling negatif (-0,19).

Dimensi Library as Place.

Analisis dimensi ini bertujuan menilai fungsi perpustakaan sebagai ruang belajar akademik, baik dari sisi kenyamanan, kelengkapan fasilitas, dukungan kolaborasi, maupun kebersihan dan keterawatan ruang. Hasil analisis disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis LibQUAL+ Dimensi Library as Place

No	Dimensi	Pertanyaan	Rata - Rata			AG	SG
			Minimum	Ideal	Persepsi		
1	Library as Place	Menyediakan ruang belajar yang tenang dan nyaman	7,16	7,87	7,88	0,72	0,01
2		Fasilitas perpustakaan yang memadai	7,23	7,97	7,95	0,72	-0,03
3		Perpustakaan mendukung kolaborasi dan diskusi	7,03	7,75	7,65	0,63	-0,09
4		Ruang perpustakaan bersih, terawat, dan tertata dengan baik	7,23	7,89	7,91	0,68	0,01
Mean			7,16	7,87	7,85	0,69	-0,02

Sumber: Data primer, diolah (2024). Min. = skor minimum; AG = Adequacy Gap; SG = Superiority Gap.

Rata-rata skor minimum dimensi ini adalah 7,16, skor ideal 7,87, dan skor persepsi 7,85. Nilai AG = 0,69 (positif) dan SG = -0,02 (negatif tipis). Dua dari empat butir mencatat SG positif: "Menyediakan ruang

belajar yang tenang dan nyaman" (SG = 0,01) dan *"Ruang perpustakaan bersih, terawat, dan tertata dengan baik"* (SG = 0,01). Rekapitulasi hasil ketiga dimensi disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil LibQUAL+ Seluruh Dimensi

<u>Dimensi</u>	<u>Min.</u>	<u>Ideal</u>	<u>Persepsi</u>	<u>AG</u>	<u>SG</u>
Affect of Service	6,62	7,45	7,34	0,71	-0,11
Information Control	6,67	7,41	7,32	0,65	-0,09
Library as Place	7,16	7,87	7,85	0,69	-0,02
Rata-rata Keseluruhan	6,82	7,58	7,50	0,68	-0,08

Sumber: Data primer, diolah (2024).

Secara keseluruhan, rata-rata skor persepsi pengguna adalah 7,50 (minimum 6,82; ideal 7,58), dengan AG rata-rata = 0,68 dan SG rata-rata = -0,08. Dimensi *Library as Place* mencatat skor persepsi tertinggi (7,85), diikuti *Affect of Service* (7,34), dan *Information Control* (7,32).

3.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Warmadewa pada tiga dimensi *LibQUAL+*, mengidentifikasi dimensi dengan kesenjangan terbesar, serta merumuskan rekomendasi berbasis data. Secara keseluruhan, rata-rata persepsi pengguna (7,50) melampaui nilai minimum (6,82) dengan AG = 0,68, sehingga layanan perpustakaan berada dalam *zone of tolerance*. Namun, SG rata-rata = -0,08 mengindikasikan bahwa layanan belum sepenuhnya mencapai harapan ideal pengguna. Kondisi ini konsisten dengan temuan Dawilis (2022) di perpustakaan perguruan tinggi swasta di Riau dan Barfi et al. (2023) di universitas Ghana, yang menunjukkan bahwa SG negatif kerap muncul pada perpustakaan akademik karena ekspektasi ideal pengguna terus berkembang seiring peningkatan standar layanan.

Dimensi *Library as Place* menjadi kekuatan utama perpustakaan dengan SG = -0,02, paling mendekati harapan ideal di antara ketiga dimensi. Dua butir bahkan melampaui nilai ideal (SG = +0,01), yaitu ruang belajar yang tenang dan nyaman serta ruang perpustakaan yang bersih, terawat, dan tertata dengan baik. Skor tinggi pada dimensi ini dapat dijelaskan oleh karakter layanan fisik yang langsung terlihat dan mudah dirasakan pengguna, seperti kenyamanan ruang, kerapian tata letak, kebersihan, dan kecukupan fasilitas belajar. Faktor-faktor tersebut membentuk persepsi positif karena mahasiswa menilai perpustakaan bukan hanya sebagai tempat menyimpan koleksi, melainkan sebagai ruang akademik untuk membaca, belajar mandiri, dan menyelesaikan tugas. Temuan ini selaras dengan Hidayatullah et al. (2022) dan Devi & Bhatt (2025) yang menegaskan bahwa investasi pada infrastruktur fisik memberikan dampak persepsi yang signifikan. Namun, butir "Perpustakaan mendukung kolaborasi dan diskusi" (SG = -0,09) mengindikasikan bahwa pengembangan ruang kolaborasi terstruktur masih diperlukan sesuai tren perpustakaan akademik yang mulai mengadopsi konsep *collaborative learning space* (Zhu & Xie, 2023).

Dimensi *Affect of Service* mencatat SG = -0,11, kesenjangan terbesar di antara ketiga dimensi. Rendahnya skor pada butir keramahan staf (-0,20) dan kecepatan bantuan (-0,19) mengindikasikan bahwa interaksi interpersonal masih menjadi titik lemah utama layanan. Meskipun kompetensi teknis staf telah melampaui harapan ideal (SG = +0,01), keunggulan tersebut belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam pengalaman layanan yang ramah, cepat, dan mudah diakses. Implikasinya, pengguna dapat tetap menilai fasilitas perpustakaan secara positif, tetapi kepuasan menyeluruh tetap tertahan apabila bantuan staf dirasakan kurang responsif. Dalam konteks perpustakaan akademik, kualitas komunikasi staf berpengaruh terhadap keberanian mahasiswa untuk bertanya, meminta bantuan penelusuran, dan memanfaatkan layanan referensi. Oleh karena itu, pelatihan *service excellence*, komunikasi interpersonal, serta standar waktu respons layanan perlu dilakukan secara berkala.

Dimensi *Information Control* mencatat AG terendah (0,65), menandakan bahwa kapasitas layanan digital paling dekat dengan batas toleransi minimum dibandingkan dimensi lain. Butir akses digital jarak jauh (AG = 0,49; SG = -0,19) menjadi titik kritis yang mencerminkan keterbatasan infrastruktur dan koleksi digital perpustakaan. Putra et al. (2022) menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan ketersediaan konten digital merupakan prediktor kuat kepuasan pengguna daring. Pengembangan koleksi jurnal elektronik, penyempurnaan antarmuka *OPAC*, dan peningkatan stabilitas akses daring menjadi agenda prioritas yang perlu ditindaklanjuti.

Rendahnya intensitas kunjungan fisik mahasiswa (64% kurang dari dua kali per minggu) tidak secara otomatis mencerminkan ketidakpuasan terhadap layanan, melainkan dapat dibaca sebagai indikasi pergeseran perilaku pencarian informasi menuju kanal digital. Oleh karena itu, strategi peningkatan layanan perlu diarahkan pada integrasi *physical* dan *virtual library experience* secara sinergis, misalnya melalui penguatan layanan referensi daring, pengembangan repositori institusi, dan promosi layanan berbasis media sosial.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan empat temuan utama. Pertama, layanan perpustakaan telah memenuhi batas minimum karena seluruh dimensi memiliki AG positif. Kedua, belum ada dimensi yang secara konsisten melampaui harapan ideal karena SG keseluruhan masih negatif. Ketiga, *Library as Place* menjadi modal terkuat yang perlu dipertahankan melalui pengelolaan ruang fisik yang nyaman dan terawat. Keempat, *Affect of Service* dan *Information Control* perlu menjadi prioritas strategis karena keduanya berkaitan langsung dengan pengalaman layanan dan akses informasi. Dengan demikian, peningkatan mutu perpustakaan tidak cukup dilakukan melalui pembenahan fasilitas fisik, tetapi harus dilengkapi dengan penguatan kompetensi layanan staf dan transformasi akses digital.

4. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Universitas Warmadewa berada dalam *zone of tolerance* dengan AG rata-rata positif (0,68), tetapi belum sepenuhnya mencapai harapan ideal pengguna karena SG rata-rata masih negatif (-0,08). Kontribusi utama penelitian ini adalah memberikan bukti empiris berbasis *LibQUAL+* mengenai profil layanan perpustakaan perguruan tinggi swasta di Bali, terutama bahwa *Library as Place* menjadi kekuatan utama, sedangkan *Affect of Service* dan *Information Control* menjadi area prioritas perbaikan.

Implikasi praktisnya, perpustakaan perlu mempertahankan kualitas ruang fisik, meningkatkan *service excellence* dan komunikasi interpersonal staf, serta memperkuat akses digital melalui pengembangan *e-resources*, stabilitas akses jarak jauh, dan penyempurnaan *OPAC*. Strategi tersebut penting agar layanan tidak hanya memenuhi kebutuhan minimum pengguna, tetapi juga bergerak mendekati harapan ideal mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Association of Research Libraries. (2021). *LibQUAL Library Customer Satisfaction Survey 2022 Registration Is Now Open*. Association of Research Libraries. <https://www.arl.org/news/libqual-library-customer-satisfaction-survey-2022-registration-is-now-open/>
- Barfi, K. A. (2023). Assessing Academic Library Service Quality Using LibQUAL+. *Library Philosophy and Practice*.
- Dawilis, Y. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+ di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 4(2), 70–81.
- Devi, G. R., & Bhatt, D. (2025). Service Quality-The Secret Ingredient to Elevate Library User Satisfaction. *Journal of Indian Library Association*, 61(01), 58–67.
- Hidayatullah, F., Zainuddin, Z. I., & Putra, K. A. D. (2022). Napping Areas and Nap Pods in Academic Library. *Record and Library Journal*, 8(2), 228–238.
- IFLA. (2021). *Digital literacy for online trust and well-being: library perspectives from the Asia-Pacific*.
- Mamta, & Kumar, V. (2024). LibQUAL+ and Library Service Quality: A Review. *Library Management*.

- Putra, K. A. D., Suhartika, I. P., Haryanti, N. P. P., & Pramestisari, N. A. S. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan Universitas Udayana Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0. *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 14(2), 148–165.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wulandari, E. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 79. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>
- Zhu, Q., & Xie, X. (2023). Users' needs and expectations of immersive learning spaces in an academic library: A survey. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(2), 371–382. <https://doi.org/10.1177/09610006221081844>