

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN *E-REPOSITORY* UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER SATISFACTION SCORE***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Gea Adinda Putri 09031382126144

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN *E-REPOSITORY* UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER SATISFACTION SCORE***

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

Studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

Gea Adinda Putri 09031382126144

Menyetujui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Palembang, Desember 2024
Pembimbing



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP. 197910202010121063

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and a vertical line extending downwards.

Dr. Ali Ibrahim, M.T.
NIP. 198407212019031004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gea Adinda Putri
NIM : 09031382126144
Prodi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan *E-Repository* Universitas Sriwijaya dengan Pendekatan *Customer Satisfaction Score*.

Hasil Pencocokan *Software Ithenticate*/Turnitin: 4%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, 30 Desember 2024

Penulis,



Gea Adinda Putri


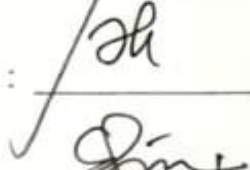

NIM. 09031382126144

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin
Tanggal : 30 Desember 2024
Nama : Gea Adinda Putri
NIM : 09031382126144
Judul : Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan *E-Repository* Universitas Sriwijaya dengan Pendekatan *Customer Satisfaction Score*

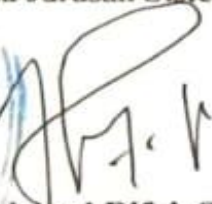
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, S. Kom, M.T. 
2. Ketua Penguji : Mira Afrina, M.Sc., Ph.D. 
3. Penguji : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc. 

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,




Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP.19791020201012003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Even the smallest sparks ignite the greatest flames.”

"Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung." (Q.S. Ali Imran: 173)

"Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha"

- B.J. Habibie.

Dengan segenap hati, skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ **Diri Sendiri**
- ❖ **Orang Tua dan Keluarga**
- ❖ **Teman-Teman Seperjuangan**
- ❖ **Dosen Pembimbing Saya**
- ❖ **Para Dosen, Pegawai, dan Staf Fasilkom Unsri**
- ❖ **Almamater, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah *rabbil 'alamin*. Segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, rezeki, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan *E-Repository* Universitas Sriwijaya dengan Pendekatan *Customer Satisfaction Score*”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh kemudahan, bimbingan, pengarahan, dorongan, bantuan secara moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, pengetahuan, kesehatan, dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan serangkaian kegiatan selama kerja praktik dan penyusunan laporan ini.
2. Orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan, dan bantuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Bayu Wijaya Putra, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Ali Ibrahim, S. Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang banyak meluangkan waktu, sabar membimbing, dan selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah membantu penulis dalam membahas dan penyempurnakan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen Sistem Informasi beserta Staf Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses perkuliahan.
9. Para Staf Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Unsri..
10. Saudara Achmad Gandi, selaku teman bertukar pikiran sekaligus penyemangat. Terimakasih karena telah bersedia mendengarkan keluhan penulis dan kebersamai dalam segala kondisi.
11. Saudari Anne Trimaysella, Arindah Putri Rahmelia, dan Fitriasari Fatinah, selaku sahabat yang telah kebersamai selama masa perkuliahan. Terimakasih karena selalu menjadi garda terdepan bagi penulis, semoga kita semua dapat meraih kesuksesan yang di cita-citakan bersama.
12. Saudari Iklasia Paramika, selaku teman seperjuangan yang selalu menjadi tempat bertukar pikiran selama proses perkuliahan. Terimakasih telah

memberikan saran dan bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

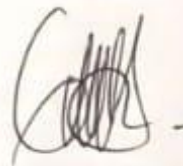
13. Saudara Ahmad Syakir Muliana, Muhammad Hanura Nooryadi, dan Mustaqqaful Fadhiil Yusrizal selaku teman seperjuangan pada masa perkuliahan. Terimakasih telah bersedia memberikan membantu dan bersikap baik kepada penulis.

Semoga Allah SWT membalas segala niat dan perbuatan baik kepada semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam menyempurnakan laporan ini. Penulis berharap, semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk penulis sendiri, para pembaca, dan semua pihak.

Palembang, 30 Desember 2024

Penulis,



Gea Adinda Putri

NIM. 09031382126144

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN *E-REPOSITORY* UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER SATISFACTION SCORE***

Oleh

Gea Adinda Putri

09031382126144

ABSTRAK

Saat ini teknologi memiliki peranan yang sangat penting sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan dan penyedia informasi di berbagai bidang, termasuk dalam bidang Pendidikan. Tidak hanya mempercepat proses sebaran informasi, teknologi juga memberi inovasi layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan *e-Repository* Universitas Sriwijaya menggunakan metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT). *E-Repository* merupakan salah satu layanan digital perpustakaan yang menyediakan akses terhadap berbagai karya ilmiah dan sumber referensi akademis bagi seluruh civitas akademik kampus. Namun, dalam penerapannya masih terdapat beberapa bentuk keluhan mahasiswa mengenai layanan yang tersedia, seperti minimnya akses informasi, respon staf, hingga ketersediaan fasilitas yang masih terbatas. Penelitian ini berada dalam ruang lingkup ilmu *Customer Relationship Management* (CRM) yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan loyalitas antara pegawai Perpustakaan Unsri dengan mahasiswa aktif Unsri. Dalam mengevaluasi tingkat kepuasan menggunakan 5 variabel penilaian, Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Cukup Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa aktif Universitas Sriwijaya sebagai responden dengan jumlah 252 orang. Setiap item dalam kuesioner telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan *tools SPSS*. Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dengan nilai korelasi lebih dari 0,361, sementara uji reliabilitas menunjukkan keterangan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,923. Penggunaan pendekatan *Customer Satisfaction Score* dinilai mampu memberikan gambaran kuantitatif terhadap persepsi pengguna mengenai pelayanan Perpustakaan Unsri. Hasil penelitian mengatakan bahwa skor kepuasan mencapai angka 58,03%, yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori cukup puas. Namun masih terdapat beberapa responden yang memberi penilaian tidak puas sebesar 41,97%, terutama pada aspek daya tanggap, keandalan, dan bukti fisik yang mendapat tingkat kepuasan dibawah 60%. Berdasarkan hasil tersebut, diharapkan agar Perpustakaan Unsri melakukan evaluasi mendalam dan mempertimbangkan perbaikan terhadap beberapa aspek layanan yang mendapat nilai kepuasan rendah. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu Perpustakaan Unsri dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dimasa

mendatang sehingga mampu mendukung keberhasilan kegiatan akademik mahasiswa Universitas Sriwijaya.

Kata Kunci : CRM, *Customer Satisfaction Score*, Kepuasan Pengguna, e-repositori, Perpustakaan.

**MEASURING THE LEVEL OF STUDENT SATISFACTION WITH
SRIWIJAYA UNIVERSITY E-REPOSITORY SERVICES USING
THE CUSTOMER SATISFACTION SCORE APPROACH**

By

Gea Adinda Putri

09031382126144

ABSTRACT

Currently, technology has a very important role as a supporter of improving the quality of services and providing information in various fields, including in the field of education. Not only does technology speed up the process of disseminating information, it also provides service innovation to meet user needs optimally. This research aims to measure the level of student satisfaction with Sriwijaya University e-Repository services using the Customer Satisfaction Score (CSAT) method. E-Repository is a digital library service that provides access to various scientific works and academic reference sources for the entire campus academic community. However, in its implementation there are still several forms of student complaints regarding the services available, such as lack of access to information, staff response, and limited availability of facilities. This research is within the scope of Customer Relationship Management (CRM) science which aims to determine the relationship and loyalty between Unsri Library employees and active Unsri students. In evaluating the level of satisfaction using 5 assessment variables, Strongly Disagree, Disagree, Somewhat Agree, Agree, and Strongly Agree. Data collection was carried out by distributing questionnaires to active Sriwijaya University students as respondents totaling 252 people. Each item in the questionnaire has gone through validity and reliability testing using SPSS tools. The validity test shows that all questionnaire items are valid with a correlation value of more than 0.361, while the reliability test shows reliable information with a Cronbach's Alpha value of 0.923. The use of the Customer Satisfaction Score approach is considered capable of providing a quantitative description of user perceptions regarding Unsri Library services. The research results show that the satisfaction score reached 58.03%, which shows that the level of student satisfaction is in the quite satisfied category. However, there were still several respondents who gave a dissatisfied rating of 41.97%, especially in the aspects of responsiveness, reliability and physical evidence which received a satisfaction level below 60%. Based on these results, it is hoped that the Unsri Library will carry out an in-depth evaluation and consider improvements to several service aspects that received low satisfaction scores. It is hoped that this recommendation will help the

Unsri Library in its efforts to improve the quality of services in the future so that it can support the success of the academic activities of Sriwijaya University students.

Keywords: CRM, Customer Satisfaction Score, User Satisfaction, e-repository, Library.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Profil Organisasi	13
2.2.1 Sejarah Universitas Sriwijaya	13
2.2.2 Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Unsri	14
2.2.3 Struktur Organisasi	15
2.2.4 Visi dan Misi	15
2.3 Landasan Teori	16
2.3.1 <i>Customer Relationship Management</i>	16

2.3.2 Indikator CRM.....	17
2.3.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.3.5 Loyalitas Pelanggan	20
2.3.6 Perpustakaan	21
2.3.7 Metode Kuantitatif	21
2.3.8 <i>Customer Satisfaction Score (CSAT)</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Kerangka Penelitian	24
3.2 Identifikasi Masalah.....	24
3.3 Studi Literatur.....	25
3.4 Penyusunan Instrumen.....	25
3.5 Pengujian Instrumen	27
3.5.1 <i>Expert Judgement</i>	27
3.5.2 <i>Pilot test</i>	28
3.6 Pengumpulan Data.....	30
3.6.1 Populasi.....	30
3.6.2 Sampel	30
3.7 Pengolahan Data	32
3.8 <i>Customer Satisfaction Score (CSAT)</i>	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Penyusunan Instrumen.....	34
4.2 Pengujian Instrumen	35
4.2.1 <i>Expert Judgement</i>	35
4.2.2 <i>Pilot test</i>	37
4.4 Pengumpulan Data.....	39

4.5 Pengolahan Data	39
4.6 Metode CSAT	42
4.6.1 Kategori Jawaban Responden	42
4.6.2 Menentukan Skor Kategori Puas	43
4.6.3 Hitung Jumlah Skor Puas dan Persentase Rumus CSAT	43
4.6.4 Perhitungan Rumus <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT).....	48
4.7 Identifikasi Perbaikan	52
4.7.1 Masalah Pada Variabel <i>Responsiveness</i>	52
4.7.2 Masalah Pada Variabel <i>Reliability</i>	53
4.7.3 Masalah Pada Variabel <i>Tangibles</i>	53
4.7.4 Masalah Pada Variabel <i>Assurance</i>	54
4.7.5 Masalah Pada Variabel <i>Empathy</i>	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Chart</i> Kepuasan Mahasiswa.....	2
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perpustakaan	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	24
Gambar 4.1 <i>Chart</i> Kategori Jawaban Responden	42
Gambar 4.2 Rata-Rata CSAT Variabel	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penyusunan Instrumen	25
Tabel 3.2 Variabel Penilaian	27
Tabel 3.3 Bobot Persentase Penilaian	33
Tabel 4.1 Indikator Pertanyaan	34
Tabel 4.2 <i>Expert Judgement</i>	36
Tabel 4.3 Uji Validitas	37
Tabel 4.4 Uji Reabilitas.....	57
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.6 Fakultas Responden	39
Tabel 4.7 Kategori Skor Variabel.....	59
Tabel 4.8 Data Penilaian Responden.....	41
Tabel 4.9 Skor Kategori Puas.....	43
Tabel 4.10 Nilai Interval	63
Tabel 4.11 Rata-Rata Skor Tiap Pertanyaan.....	63
Tabel 4.12 Skor Puas dan Skor CSAT	68

DAFTAR RUMUS

Rumus (3.1) Uji Validitas	28
Rumus (3.2) Reliabilitas	29
Rumus (3.3) <i>Slovin</i>	31
Rumus (3.4) Skor Penilaian.....	32
Rumus (3.5) Skor Aktual	32
Rumus (3.6) Skor Ideal	32
Rumus (3.7) CSAT	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian	A-1
Lampiran 2 <i>Expert Judgment</i> 1 (Bapak Ahmad Fali Oklilas, M.T.)	B-2
Lampiran 3 <i>Expert Judgment</i> 2 (Ibu Rizka Dhini Kurnia, S.T., M.Sc.).....	C-4
Lampiran 4 Form Kuesioner Latar Belakang.....	D-6
Lampiran 5 Data Hasil Kuesioner Latar Belakang	E-8
Lampiran 6 Form Kuesioner Pilot test	F-16
Lampiran 7 Data Hasil Kuesioner Pilot test.....	G-18
Lampiran 8 Form Kuesioner Pembahasan	H-19
Lampiran 9 Data Hasil Kuesioner Pembahasan	I-21
Lampiran 10 Surat Kesediaan Dosen Pembimbing.....	J-25
Lampiran 11 SK Pembimbing	K-26
Lampiran 12 Kartu Konsultasi TA	L-28
Lampiran 13 <i>Form</i> Perbaikan	M-30
Lampiran 14 <i>Pengecekan Similarity</i>	N-31

BAB I

PENDAHULUAN

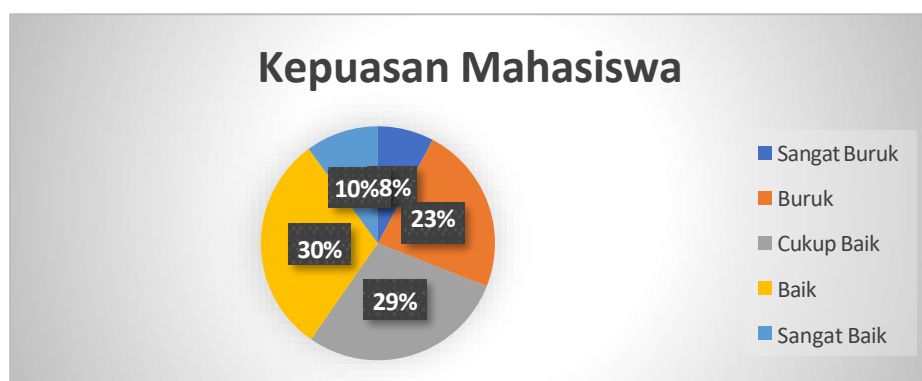
1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu dari berbagai macam sumber informasi dalam dunia pendidikan yang menyediakan beraneka ragam jenis koleksi bahan pustaka, seperti jurnal ilmiah, buku pengetahuan, buku bacaan, skripsi, hingga majalah. Koleksi tersebut dikelola secara khusus dan disusun sesuai dengan jenisnya, guna mempermudah pengguna dalam mencari buku yang diinginkan. Perpustakaan juga dapat diartikan sebagai gudang pengetahuan serta sumber informasi penting yang memperjelas kejadian-kejadian di masa lalu dan memberikan alasan untuk perencanaan dan penelitian di masa depan (Wahyudi et al., 2024). Tidak hanya menyediakan berbagai jenis koleksi dan informasi, perpustakaan juga harus menyediakan pelayanan yang baik kepada pengguna yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Hadirnya ilmu pengetahuan mengenai *Customer Relationship Management* (CRM) yang merupakan perpaduan antar ketiga aspek yang memiliki hubungan berupa *Customer-Relationship-Management*, dinilai dapat menjadi solusi dalam hal evaluasi serta meningkatkan pelayanan kepada pengguna. Definisi dari CRM sendiri merupakan proses strategi pendekatan bisnis yang berfokus pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan untuk menciptakan interaksi dan menjaga hubungan baik dalam jangka waktu yang lama. Dimana hubungan yang baik itu sangat berperan penting dalam menentukan sukses atau tidaknya sebuah usaha (M. Adi Trisna Wahyudi et al., 2024).

Dalam lingkungan Universitas, perpustakaan tak hanya sebagai pusat sumber informasi namun juga berperan penting sebagai media pembelajaran, seperti pusat kegiatan akademik, tempat pengembangan keterampilan, hingga dukungan penelitian. Untuk mendukung pembelajaran akademik tersebut, tentunya perpustakaan sudah selayaknya menciptakan pelayanan yang baik kepada pengguna nya, dengan cara menyediakan berbagai macam koleksi sumber informasi seperti buku, jurnal, materi pembelajaran, tesis, serta majalah. Selain itu perpustakaan hendaknya menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk digunakan oleh seluruh civitas akademika dalam memperoleh kebutuhan informasi (Sanjiwani et al., 2024).

Perpustakaan Unsri telah menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang dapat digunakan oleh seluruh mahasiswa termasuk layanan digital seperti *e-Repository* yang diperlukan oleh seluruh civitas akademika guna menunjang proses pembelajaran. Namun dalam penerapannya, layanan tersebut belum optimal, seperti responsivitas pegawai, serta kurangnya kebersihan dan kenyamanan ruangan. Hal ini dilatar belakangi oleh hasil evaluasi awal Perpustakaan Unsri pada kuesioner yang peneliti sebar kepada 129 mahasiswa.



Gambar 1.1 Chart Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan **Gambar 1.1** diketahui terdapat 31% mahasiswa yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang tersedia secara menyeluruh. Oleh sebab itu, perlu dilakukan sebuah evaluasi mendalam guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pada Perpustakaan Unsri. Tentunya dengan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka akan semakin membawa banyak hal positif bagi pihak Perpustakaan Unsri.

Dalam menyelesaikan kasus pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada CRM terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, seperti *Net Promote Score* (NPS), *Customer Satisfaction Score* (CSAT), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Service Quality* (ServQual). Dimana masing-masing metode tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan yang berbeda pula.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi *e-office* Kecamatan Cibugel menyatakan bahwa terdapat kelebihan dan kelemahan yang akan dihadapi saat menggunakan metode *Net Promote Score* (NPS). Adapun kelebihan metode ini yaitu dapat memberi data mengenai apa yang dirasakan oleh seorang pengguna serta reaksi pada masukan-masukan negatif yang cepat dipahami. Namun metode ini juga memiliki kekurangan yaitu tidak dapat memberikan detail informasi mengenai alasan seorang pelanggan memberikan nilai atau skor tersebut. Oleh sebab itu, jika tidak dilakukan pemahaman lanjut akan sulit untuk mengetahui dibagian mana yang harus diperbaiki (Ginanjari et al., 2024).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT). Dimana perusahaan atau penyedia layanan dapat menjadikan penilaian pengguna sebagai bahan acuan untuk memutuskan akan

dilakukan perbaikan di bagian mana sebagai upaya meningkatkan kepuasan pengguna. Namun metode ini juga memiliki kekurangan berupa hanya berfokus pada beberapa bagian, oleh karena itu tidak dapat menjadi gambaran kualitas layanan secara menyeluruh (Sari et al., 2023a)

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai analisis kepuasan pelanggan menyatakan bahwa terdapat beberapa kelebihan saat menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), berupa metode ini bersifat efisiensi yaitu peneliti juga dapat mengetahui masalah mana yang perlu diperbaiki dan tidak hanya mendapatkan data tingkat kepuasan saja, metode ini juga cenderung mudah digunakan, serta mampu mendeteksi suatu perubahan mengenai kepuasan yang diukur sehingga menghasilkan informasi secara detail (SARTIKA, n.d.). Adapun kekurangan metode ini berdasarkan penelitian sebelumnya adalah dalam penerapannya metode ini tidak memiliki kemampuan untuk menentukan unsur utama yang menjadi prioritas dari pada unsur lainnya (Nur Farida et al., 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai analisis kualitas layanan menyatakan bahwa metode *Service Quality* (ServQual) memiliki kelebihan, yaitu memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan seseorang pada tiap unsur atau atribut pelayanan. Namun metode ini juga memiliki kelemahan, yaitu hanya mampu melakukan penilaian secara individual dan peningkatan kualitas pelayanan hanya dengan melihat nilai gap tertinggi saja (Kalijogo, 2019)

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti memilih metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dikarenakan sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Unsri.

Metode penilaian yang dilakukan yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada mahasiswa aktif Unsri yang sudah pernah melakukan kunjungan dan menggunakan fasilitas Perpustakaan Unsri untuk mendapatkan hasil penilaian yang valid.

Melihat permasalahan yang terjadi serta mempertimbangkan perkembangan ilmu pengetahuan *Customer Relationship Management (CRM)* yang menyediakan berbagai metode pengukuran kepuasan pelanggan guna menciptakan layanan yang lebih baik, peneliti tertarik untuk melakukan analisis dan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Sriwijaya terhadap pelayanan Perpustakaan Unsri. Oleh karena itu, peneliti mengangkat tugas akhir dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan e-repository Universitas Sriwijaya dengan Pendekatan *Customer Satisfaction Score*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti membuat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan e-Repository Unsri?
2. Apakah terdapat langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan Perpustakaan berdasarkan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin peneliti capai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan e-Repository Unsri.

2. Mengetahui langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, yaitu:

1. Memberikan referensi bacaan kepada pembaca mengenai topik *Customer Relationship Management* (CRM) dengan metode yang selaras.
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam mengoptimalkan sumber daya guna meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Unsri.
3. Mempermudah staf Perpustakaan Unsri untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dalam penelitian ini, maka peneliti membuat batasan masalah yaitu, bahwa:

1. Penelitian ini berfokus mengenai pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan Unsri.
2. Pengumpulan data penilaian dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui *Google Form*.
3. Objek penelitian merupakan seluruh mahasiswa aktif Universitas Sriwijaya yang pernah melakukan kunjungan dan menggunakan fasilitas Perpustakaan Unsri.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A. S. (2024). ANALISIS KEPUASAN PETANI TERHADAP LAYANAN FARMERS DEVELOPMENT ASSOCIATE (FDA) DI DESA CIPENDAWA KECAMATAN PACET KABUPATEN CIANJUR. *AGROSCIENCE*, 14(1), 49–61.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Pilar*, 14(1), 15–31.
- Andika, S., & Purnamasari, P. (2024). Pengaruh Variasi Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1539–1552.
- Astutik, F., Yusuf, S. A. A., Rahman, A., Sulistianingsih, N., & Akbar, M. A. J. (2024). Penguatan Literasi Digital Dengan Family Link Bagi PKK Desa Sesela: Workshop Pengawasan Penggunaan Media Sosial Keluarga Yang Aman & Produktif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(3), 3723–3731.
- Asyro, M., Kartikowati, R. S., & Marzuki, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Sman 1 Pekanbaru. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 8(2), 156–167.
- Athiyah, U., Handayani, A. P., Aldean, M. Y., Putra, N. P., & Ramadhani, R. (2021). Sistem Inferensi Fuzzy: Pengertian, Penerapan, dan Manfaatnya. *Journal of Dinda: Data Science, Information Technology, and Data Analytics*, 1(2), 73–76.
- Aziz, A. S., Yunanto, A. A., Sa'adah, U., Jamal, S., Hardiansyah, F. F., Permatasari, D. I., & Nailussa`ada. (2023). Peningkatan Fleksibilitas dan Kecepatan Pengembangan Permainan Melalui Penerapan Pola Desain Pada Komponen Unity UI. *Teknika*, 12(3), 232–242.
<https://doi.org/10.34148/teknika.v12i3.679>
- Bz, F. S., & Musliadi, M. (2022). Analisis Strategis Atas Determinasi yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Unit Program Belajar Jarak Jauh. *JDMP (Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 93–103.
- Delya, P., Rahmanisa, R., Mahyansyah, M. F., & Syahputro, S. B. (2023). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN KFC INDONESIA. *Musyitari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 2(8), 11–20.
- Endarti, S. (2022). Perpustakaan sebagai tempat rekreasi informasi. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 23–28.

- Fadilah, R., Geografi, J. P., Jurusan, M. F., Geografi, P., Pratiwi, Y., Jurusan, S., & Pratama, A. (2024). ANALISIS AKSESIBILITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI KERETA API DI STASIUN MEDAN. In *Tahun* (Vol. 24, Issue 1).
- Fathoni, M. (n.d.). *LANDASAN TEORI*.
- Ginanjari, R., Supriadi, F., Junaedi, D. I., & Agustino, B. (2024). *Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi E-Office Desa di Kecamatan Cibugel Menggunakan User Experience Questionnaire*.
- Hayani, H. (2020). Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(2), 133–141.
- Hutamy, E. T., Marham, A., Alisyahbana, A. N. Q. A., Arisah, N., & Hasan, M. (2021). Analisis Penerapan Bisnis Model Canvas pada Usaha Mikro Wirausaha Generasi Z. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 1–11.
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 25–37.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Islamy Risyah, P. (2023). *Analisis Penggunaan Aplikasi Pendidikan di Perangkat Bergerak Oleh Warganet Indonesia*.
- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(3).
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125.
- Kusumawati, E. (2021). Implementasi Customer Relationship Management pada Industri Pendidikan: Studi Kasus Pada Akademi Pariwisata. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 1–8.
- M. Adi Trisna Wahyudi, Agus Hermawan, & Moh. Ilham. (2024). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Pelaku UMKM. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 2(3), 188–200. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i3.876>
- Maryati, I. (2023a). Evaluasi Tingkat Kebergunaan Prototipe Repository Perpustakaan dengan Guerilla Usability Testing. *Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology*, 5(2), 70–75. <https://doi.org/10.37823/insight.v5i2.320>

- Maryati, I. (2023b). Evaluasi Tingkat Kebergunaan Prototipe Repository Perpustakaan dengan Guerilla Usability Testing. *Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology*, 5(2), 70–75.
- Maryati, I. (2023c). Evaluasi Tingkat Kebergunaan Prototipe Repository Perpustakaan dengan Guerilla Usability Testing. *Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology*, 5(2), 70–75.
- Millah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 134–142.
- Musa, D., Golung, A. M., & Rogi, S. (2020). Penerapan Aplikasi SLiMS Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Khairun Ternate. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4).
- Nur Farida, P., Kurniawan, A., Amelia, D., Ir Soekarno, J. H., Mulyorejo, K., & Timur, J. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks dan Importance Performance Analysis. In *J Statistika* (Vol. 16, Issue 1).
- Ola, C., Nisrina, D., Manan, A. A., & Morisna, T. (2024). Kesejahteraan Karyawan pada PT. Karya Tanah Subur dalam Mendapatkan Keselamatan dan Kenyamanan dalam Bekerja. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 933–937.
- Prameswari Pratiwi, A. & W. P. A. (2022). (14) 4690-Article Text-18181-1-10-20230216.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh customer relationship management dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sepeda motor Yamaha (Studi pada konsumen Bahana Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4), 102–115.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279–284.
- Sanjiwani, K. A., Ginting, R. T., & Kartika Dewi, D. P. S. (2024). Strategi Menjaga Eksistensi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era Digital. *AL Maktabah*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.29300/mkt.v9i1.2725>
- Sari, L. I. A., Saleh, M., & Balafif, S. (2023a). TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PROGRAM EDUWISATA, DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT INDUSTRIALISASI DI BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH (BRIDA) NTB. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Inovasi*, 6(002, August), 797–808.

- Sari, L. I. A., Saleh, M., & Balafif, S. (2023b). TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PROGRAM EDUWISATA, DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT INDUSTRIALISASI DI BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH (BRIDA) NTB. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Inovasi*, 6(002, August), 797–808.
- SARTIKA, P. D. W. I. (n.d.). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING BANK BSI MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2).
- Sugiani, A. T. (2022). PERANCANGAN ARSITEKTUR APLIKASI UMAT BERTANYA MENGGUNAKAN PENDEKATAN C4 MODEL. *Jurnal Teknologi Terkini*, 2(9).
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12.
- Tampubolon, J., & Sembiring, A. C. (2024). PENGUKURAN PRODUKTIVITAS & KINERJA PERUSAHAAN. *PUBLISH BUKU UNPRI PRESS ISBN*, 1(1).
- Wahyudi, M. A. T., Hermawan, A., & Ilham, M. (2024). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Pelaku UMKM. *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 2(3), 188–200.
- Wassalam, O. J. F., Umar, R., & Yudhana, A. (2020). Pengukuran Kesuksesan Implementasi E-Learning dengan Metode TAM dan UTAUT. *Technology*, 13, 14.
- Yanisa Putri, K. S., I Made Agus Dwi Suarjaya, & Wayan Oger Vihikan. (2024). Sistem Rekomendasi Skincare Menggunakan Metode Content Based Filtering dan Collaborative Filtering. *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 4(3), 764–774. <https://doi.org/10.51454/decode.v4i3.601>