



Tingkat Kepuasan Gen-Z yang menjadi Pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Serang

Sisca Dwi Aprilia^{1*}, Noerma Kurnia Fajarwati², Meiby Zulfikar³, Rizqi Fitrianti⁴,
Arfian Suryasuciramdhan⁵

¹⁻⁵ Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa,
Indonesia

Email: siscawprl@gmail.com^{1*}

Alamat: Jl. Raya Serang - Jkt No.KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang,
Banten, Indonesia 42124

*Penulis Korespondensi

Abstract. This study aims to analyze the satisfaction level of Generation Z visitors at the Serang City Regional Library using Expectation Confirmation Theory (ECT). This theory explains that satisfaction is formed when the actual service meets or exceeds user expectations. The research employed a descriptive quantitative approach with a survey technique, involving 89 respondents aged 17–28 years, selected purposively. The data were collected using a questionnaire with a 1–4 Likert scale and analyzed univariately. The results show that the majority of Generation Z visitors are satisfied with the library services, with 85.4% expressing satisfaction, while 14.6% expressed dissatisfaction. The factors contributing the most to satisfaction were staff friendliness (58.4% reported being very satisfied), room comfort (59.6% reported being very satisfied), and the availability of basic facilities such as tables, chairs, and adequate lighting. However, dissatisfaction mainly stemmed from digital facilities. About 45% of respondents stated that the Wi-Fi connection was unstable, disrupting online information access. Additionally, 60% of respondents felt that the collection of the latest books was still limited, failing to meet the academic and current trends of Generation Z. These findings highlight the importance of improving digital services, enhancing internet network quality, and expanding the collection of up-to-date and popular books. Furthermore, staff competence in digital literacy needs to be enhanced to support the increasing digital needs of users. With these measures, the library is expected to not only maintain visitor satisfaction but also improve its relevance and loyalty in the digital era.

Keywords: Digital Facilities; Expectation Confirmation Theory; Generation Z; Regional Library; Visitor Satisfaction.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Generasi Z di Perpustakaan Daerah Kota Serang dengan menggunakan Expectation Confirmation Theory (ECT). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika layanan nyata mampu memenuhi bahkan melebihi ekspektasi pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei terhadap 89 responden berusia 17–28 tahun yang dipilih secara purposive. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–4, sedangkan data dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung Generasi Z merasa puas dengan layanan perpustakaan, yaitu sebesar 85,4%, sedangkan 14,6% menyatakan ketidakpuasan. Faktor yang paling berkontribusi terhadap kepuasan adalah keramahan staf (58,4% menyatakan sangat puas), kenyamanan ruangan (59,6% sangat puas), serta ketersediaan fasilitas dasar seperti meja, kursi, dan pencahayaan yang memadai. Namun, ketidakpuasan muncul terutama dari aspek fasilitas digital. Sebanyak 45% responden menyatakan Wi-Fi sering tidak stabil, sehingga mengganggu akses informasi secara online. Selain itu, 60% responden menilai koleksi buku terbaru masih terbatas, sehingga belum sepenuhnya menjawab kebutuhan literatur yang relevan dengan tren akademik maupun minat Generasi Z. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan layanan digital yang lebih baik, peningkatan kualitas jaringan internet, serta penambahan koleksi buku terkini dan populer. Selain itu, peningkatan kompetensi staf dalam literasi teknologi juga diperlukan agar dapat mendukung kebutuhan pengguna yang semakin akrab dengan dunia digital. Dengan langkah-langkah tersebut, perpustakaan diharapkan tidak hanya mampu mempertahankan kepuasan pengunjung, tetapi juga meningkatkan loyalitas dan relevansinya di era digital.

Kata kunci: Fasilitas Digital; Generasi Z; Kepuasan Pengunjung; Perpustakaan Daerah; Teori Konfirmasi Harapan.

1. LATAR BELAKANG

Di era revolusi digital, perpustakaan daerah sebagai institusi strategi menghadapi banyak tantangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, lembaga ini tidak hanya bertanggung jawab untuk menyimpan buku, tetapi juga memfasilitasi pembelajaran sepanjang hayat dan ruang publik yang inklusif. Namun, perilaku literasi masyarakat mengalami perubahan paradigma dalam lima tahun terakhir. Hal ini terutama berlaku untuk Generasi Z, generasi yang terdiri dari orang-orang yang lahir antara tahun 1997-2012 yang merupakan generasi digital native pertama (Pew Research Center, 2021).

Kesenjangan antara ketersediaan fasilitas perpustakaan dan minat baca ini menimbulkan pertanyaan tentang efektivitas peran perpustakaan dalam mendorong literasi. Survei Perpustakaan Nasional RI (2023), mengungkapkan bahwa banyak perpustakaan, terutama di daerah pedesaan dan tertinggal, masih kekurangan koleksi buku yang berkualitas, akses internet, dan program literasi yang menarik. Di sisi lain, laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Serang (2023), menunjukkan bahwa 62% masyarakat lebih memilih mengakses informasi melalui media sosial dan platform digital daripada membaca buku.

Rendahnya minat baca masyarakat Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kurang optimalnya layanan perpustakaan (Pitoyo, 2020), menunjukkan . Meskipun perpustakaan berperan penting sebagai pusat sumber belajar dan informasi, kualitas layanan yang diberikan seringkali belum memenuhi harapan. Faktor seperti keterbatasan koleksi yang relevan dan menarik, akses yang kurang mudah, serta minimnya promosi dan pengelolaan yang efektif membuat perpustakaan belum mampu menjadi tempat yang nyaman dan memotivasi masyarakat untuk membaca secara rutin. Selain itu, perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup masyarakat, terutama generasi muda yang lebih tertarik pada hiburan digital, turut menurunkan minat baca buku konvensional. Kurikulum pendidikan yang belum sepenuhnya menanamkan budaya membaca juga menjadi kendala.

Salah satu Indikator utama yang menunjukkan seberapa baik atau buruk layanan perpustakaan adalah kepuasan pengunjung. kepuasan pengunjung terbentuk melalui proses evaluasi di mana pengunjung membandingkan pengalaman nyata dengan harapan awal. Fenomena ini dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu idealisme dan realisme (Ochoa, 2023) Secara idealis, pengunjung perpustakaan mengharapkan pelayanan yang sempurna, fasilitas lengkap, dan proses yang efisien sesuai dengan standar teoritis. Namun, dalam kenyataannya (realistis), keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan infrastruktur seringkali menyebabkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Idealisme cenderung berfokus pada bagaimana sesuatu *seharusnya* berjalan, sementara realisme melihat kondisi aktual dengan

segala keterbatasannya (Babahano,2018), Oleh karena itu, memahami kedua fenomena ini penting untuk menyeimbangkan ekspektasi pengguna dan kemampuan penyedia layanan perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Kepuasan pengunjung sendiri merupakan indikator kunci dalam menilai kualitas layanan perpustakaan. Secara konseptual, kepuasan pengunjung didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan pengalaman aktual mereka saat memanfaatkan layanan perpustakaan (Tse & Wilton, 1988). Ketika pengalaman nyata sesuai atau melebihi harapan, maka pengunjung akan merasa puas. Sebaliknya, jika pengalaman berada di bawah ekspektasi, ketidakpuasan akan muncul. Dalam perpustakaan, kepuasan pengunjung tidak hanya terkait dengan ketersediaan koleksi, tetapi juga meliputi aspek pelayanan, kenyamanan ruangan, kemudahan akses, serta kualitas interaksi dengan pustakawan.

Expectation Confirmation Theory (ECT) fokus pada bagaimana kepuasan pengunjung perpustakaan terbentuk berdasarkan perbandingan antara harapan awal (ekspektasi) dan persepsi hasil aktual (kinerja) dari suatu layanan atau produk. Teori ini adalah dasar penelitian tentang kepuasan pengunjung perpustakaan. Menurut asumsi ini, pengunjung memiliki ekspektasi tertentu terhadap layanan yang diberikan, dan jika layanan tersebut memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka, mereka akan menjadi puas.

Penelitian sebelumnya tentang kepuasan pengunjung perpustakaan telah dilakukan. Aulia & Rahman (2021) menemukan bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas dan ketersediaan fasilitas fisiknya, seperti ruang baca dan fasilitas pendukung. Namun, penelitian ini tidak memeriksa preferensi Generasi Z sebagai pengguna utama perpustakaan kontemporer secara khusus. Namun, Fitriani (2022) menekankan betapa pentingnya layanan digital untuk meningkatkan kepuasan pengunjung; Namun, penelitian mereka hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, sehingga hasilnya mungkin tidak relevan untuk perpustakaan daerah dengan pengguna yang berbeda. Studi terbaru oleh Septyan & Dewi (2023) menemukan bahwa Generasi Z lebih menyukai akses digital daripada fisik. Namun sayangnya, penelitian ini tidak menilai tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh, seperti apakah fasilitasnya nyaman atau layanan perpustakaanwannya bagus.

Penelitian ini dilakukan pada perpustakaan Daerah Kota Serang yang telah berkembang menjadi fasilitas publik multifungsi yang tidak hanya menyediakan koleksi buku, tetapi juga berperan sebagai ruang interaksi sosial dan pusat layanan digital bagi masyarakat, khususnya Generasi Z. Perubahan pola pemanfaatan perpustakaan di era digital inilah yang mendorong peneliti untuk memilih lokasi ini, didukung oleh upaya transformasi digital yang sedang gencar dilakukan oleh perpustakaan tersebut. Lokasi strategis perpustakaan di pusat Kota Serang

dengan fasilitas yang relatif lengkap memungkinkan penelitian ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas layanan, kenyamanan fasilitas fisik, hingga dinamika lingkungan sosial pengunjung.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah melakukan perbandingan antara hasil produk atau layanan yang diterimanya dengan harapan yang sebelumnya dimilikinya. Menurut Kotler & Keller (2020), jika hasil yang diperoleh berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila hasil tersebut memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas, dan jika hasil melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau bahkan merasa senang. Dengan kata lain, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah ungkapan senang atau kecewa yang dirasakan oleh Generasi Z setelah mereka membandingkan harapan-harapan yang dimiliki terhadap layanan perpustakaan, seperti kenyamanan fisik, kemudahan akses digital, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan, dengan kenyataan yang mereka alami setelah menggunakan layanan tersebut. Generasi Z, sebagai kelompok yang sangat familiar dengan teknologi digital dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan dan kecepatan layanan, cenderung menilai kepuasan mereka berdasarkan seberapa baik perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka. Kepuasan pengunjung dari kalangan Generasi Z menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan perpustakaan modern.

Kepuasan pengunjung juga merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah instansi pemerintah, khususnya perpustakaan, dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, terutama Generasi Z. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut, instansi dapat merancang dan mengimplementasikan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung. Misalnya, dengan menyediakan fasilitas yang nyaman, akses digital yang mudah digunakan, serta pelayanan yang responsif dan ramah, perpustakaan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengunjungnya. Peningkatan kepuasan ini pada akhirnya akan berdampak positif pada citra perpustakaan sebagai lembaga publik yang adaptif dan mampu memenuhi tuntutan zaman, sekaligus memperkuat peran perpustakaan dalam mendukung literasi dan pengembangan sumber daya manusia di era digital.

Expectation Confirmation Theory

Expectation Confirmation Theory (ECT) merupakan salah satu teori utama yang digunakan untuk memahami dan menganalisis kepuasan pengguna dalam berbagai bidang layanan, termasuk layanan publik seperti perpustakaan. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Oliver (1980) dalam konteks perilaku konsumen dan kemudian banyak diadaptasi untuk menilai kepuasan pelanggan di berbagai sektor, baik komersial maupun non-komersial. Menurut ECT, kepuasan pelanggan ditentukan oleh:

- a) Ekspektasi, Harapan awal pengunjung terhadap perpustakaan sebelum mereka mengalaminya
- b) Konfirmasi, Perbandingan antara ekspektasi awal dengan pengalaman aktual konsumen setelah mendatangi perpustakaan atau melihat realitanya, Berikut adalah langkah langkah utama dalam mode ini:
 - (1) Ekspektasi: Sebelum menggunakan fasilitas fisik atau non fisik, Generasi Z memiliki harapan tertentu berdasarkan pengalamannya sebelumnya, rekomendasi atau informasi lainnya.
 - (2) Kinerja yang diapresiasi: Setelah menggunakan fasilitas baik fisik maupun non fisik, pastinya Generasi Z menilai kinerja aktual dari fasilitas yang ada.
 - (3) Konfirmasi atau Diskonfirmasi: Pengunjung khususnya Generasi Z membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan ekspektasi awal mereka. Jika sesuai dengan atau melebihi ekspektasi, terjadi konfirmasi positif. Jika kinerja kurang dari ekspektasi, terjadi diskonfirmasi negatif.
 - (4) *Satisfaction*(kepuasan): Hasil dari proses konfirmasi atau diskonfirmasi ini menentukan Tingkat kepuasan pengunjung. Konfirmasi positif umumnya pengaruh pada kepuasan, sedangkan diskonfirmasi negatif cenderung menghasilkan ketidakpuasan.

Dimensi-dimensi kepuasan pengunjung menurut ECT yang dikemukakan oleh Oliver (1980) maka analisis kepuasan pengunjung perpustakaan daerah Kota Serang dapat difokuskan pada beberapa dimensi utama sebagai berikut:

- (1) Ekspektasi Pengunjung: Harapan awal pengunjung terhadap layanan perpustakaan, seperti kemudahan prosedur, ketersediaan koleksi, kenyamanan fasilitas, dan kecepatan pelayanan. Ekspektasi ini bisa dipengaruhi oleh informasi yang diterima pengunjung sebelum menggunakan layanan perpustakaan.
- (2) *Perceived Performance* (Kinerja yang Dipersepsikan): Penilaian pengunjung terhadap kinerja aktual perpustakaan, misalnya kualitas layanan petugas, kelengkapan koleksi, kenyamanan ruang baca, serta kemudahan akses dan prosedur peminjaman buku yang diterapkan di perpustakaan daerah Kota Serang.
- (3) Konfirmasi atau Diskonfirmasi: Pengunjung membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan ekspektasi awal mereka. Jika layanan perpustakaan memenuhi atau melebihi ekspektasi, maka terjadi

konfirmasi positif yang meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, jika kinerja layanan kurang dari harapan, terjadi diskonfirmasi negatif yang menurunkan kepuasan. (4) Kepuasan Pengunjung: Hasil akhir dari proses evaluasi tersebut, yang tercermin dalam tingkat kepuasan pengunjung terhadap berbagai aspek pelayanan perpustakaan seperti kemudahan prosedur, waktu penyelesaian layanan, perilaku petugas, serta sarana dan prasarana yang tersedia.

Dengan demikian, tingkat kepuasan diibaratkan sebagai hasil evaluasi pengunjung terhadap sejauh mana kebutuhan, harapan, dan keinginan mereka terpenuhi oleh layanan yang diberikan. Kepuasan ini muncul ketika kinerja layanan perpustakaan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi awal pengunjung, sehingga menimbulkan perasaan positif. Tingkat kepuasan dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti loyalitas pengunjung yang tercermin dari niat mereka untuk kembali menggunakan layanan, rekomendasi kepada orang lain, serta tingkat pengulangan kunjungan.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah prediksi penelitian terhadap Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Serang. Penulis memprediksi tingkat kepuasan di dapatkan pencapaiannya mencapai 70% dari angka ideal sebesar 100%.

Ha : Pengunjung menanggapi kepuasan pengunjung ke Perpustakaan Daerah Kota Serang

H0 : Pengunjung tidak menanggapi kepuasan pengunjung ke Perpustakaan Daerah Kota Serang

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif Kuantitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dengan teknik deskriptif kuantitatif, dengan tujuan menganalisis variabel tunggal terkait tingkat kepuasan pengunjung Generasi Z terhadap layanan Perpustakaan Daerah Kota Serang berdasarkan indikator seperti kualitas koleksi, fasilitas fisik, dan pelayanan pustakawan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Serang yang berasal dari Generasi Z (kelahiran 1997-2012). Populasi ini dipilih karena Generasi Z merupakan pengguna utama perpustakaan di era digital dan memiliki karakteristik khusus sebagai digital natives yang sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dalam pola literasi dan konsumsi informasi.

Diketahui data kunjungan di Perpustakaan Daerah Kota Serang sampai Juni setiap bulan nya memiliki pengunjung sekitar 717 pengunjung pada tahun 2025. Pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, khususnya purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian dan karakteristik

populasi yang diinginkan. Teknik ini dipilih karena tidak semua anggota populasi dapat dijangkau secara acak dan peneliti ingin memastikan bahwa sampel yang diambil benar-benar mewakili Generasi Z sebagai pengguna perpustakaan. Dengan menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah 88 pengunjung

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Setiap indikator dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert 1-4, di mana skor 1 berarti "sangat tidak setuju" dan skor 4 berarti "sangat setuju". Skala ini dipilih karena mampu menangkap variasi tingkat persetujuan responden secara kuantitatif, sehingga memudahkan analisis statistik dan interpretasi hasil. Adapun data yang terkumpul akan dianalisis, menggunakan analisis univariat dengan bantuan perangkat lunak yaitu SPSS (2.05). Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik masing masing variable penelitian secara terpisah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidak nya indikator sebagai alat ukur variabel. Indikator dinyatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Koleksi Buku dan Bahan Pustaka	Koleksi buku di perpustakaan ini cukup beragam dan sesuai kebutuhan saya.	0.815	0.2084	Valid
	Buku-buku di perpustakaan ini dalam kondisi baik dan terawat.	0.850	0.2084	Valid
	Saya mudah menemukan bahan pustaka yang saya butuhkan.	0.832	0.2084	Valid
Fasilitas dan Kenyamanan Fisik	Ruangan perpustakaan bersih dan nyaman untuk membaca.	0.838	0.2084	Valid
	Fasilitas seperti meja, kursi, dan pencahayaan mendukung aktivitas membaca dan belajar.	0.839	0.2084	Valid
	Akses internet dan fasilitas digital (komputer, Wi-Fi) tersedia dan berfungsi dengan baik.	0.787	0.2084	Valid
Layanan Pustakawan dan Staf	Pustakawan melayani dengan ramah dan sopan.	0.875	0.2084	Valid
	Pustakawan memberikan bantuan yang saya butuhkan secara cepat dan tepat.	0.816	0.2084	Valid
	Staf perpustakaan memiliki pengetahuan yang memadai tentang koleksi dan sistem layanan.	0.831	0.2084	Valid
Lingkungan Sosial	Suasana di perpustakaan mendukung konsentrasi dan tidak bising.	0.836	0.2084	Valid
	Saya merasa aman dan nyaman berada di lingkungan perpustakaan.	0.823	0.2084	Valid

Citra dan Reputasi Perpustakaan	Pengunjung lain menjaga ketertiban selama berada di perpustakaan.	0.828	0.2084	Valid
	Perpustakaan ini dikenal luas oleh masyarakat sebagai tempat belajar yang bermanfaat.	0.816	0.2084	Valid
	Saya merekomendasikan perpustakaan ini kepada teman atau keluarga.	0.815	0.2084	Valid
	Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan di Perpustakaan Kota Serang.	0.831	0.2084	Valid

Sumber: Output SPSS Tahun 2025

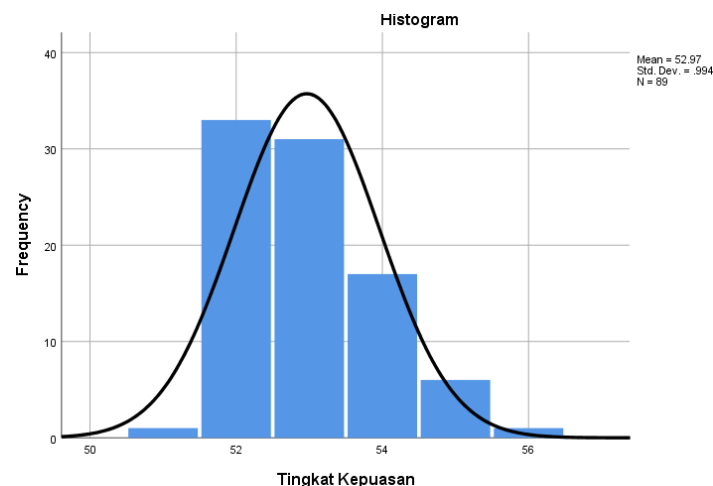
Hasil dari tabel tersebut dapat didefinisikan bahwa 15 butir pertanyaan dari 5 indikator tersebut maka dinyatakan valid karena r hitung lebih besar daripada r tabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reabilitas yang di lakukan oleh peneliti dalam angket pengetahuan dengan menggunakan uji *Cronbach's Alpha* yang disertakan dalam *SPSS 25 Version*. *Cronbach's Alpha* adalah ukuran keandalan dengan nilai antara 0 dan 1. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, didapatkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,967 artinya data telah reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi dan dapat digunakan untuk pengumpulan data secara konsisten.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data tingkat kepuasan berdistribusi normal. Asumsi normalitas diperlukan sebagai dasar penggunaan uji parametrik seperti Independent Sample T-test atau ANOVA. Berikut hasil analisis:



Gambar 1. Grafik Normalitas

Sumber: Output SPSS yang diolah Taahun 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data pada gambar terlihat bahwa tingkat kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Serang memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 52.97 dengan standar deviasi 0.994 dari total 89 responden. Nilai mean tersebut menunjukkan bahwa secara umum, pengunjung merasa cukup puas dengan layanan dan fasilitas yang disediakan

perpustakaan. Standar deviasi yang relatif kecil mengindikasikan mayoritas responden memberikan penilaian yang konsisten dan tidak jauh dari nilai rata-rata.

Karakteristik Responden

Berdasarkan data demografi pengunjung, terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dapat dikaji melalui karakteristik usia responden. Sebanyak 44 responden (49,4%) berada dalam kelompok usia 21-24 tahun, disusul 23 responden (25,8%) usia 17-20 tahun, dan 22 responden (24,7%) usia 25-28 tahun. Komposisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna perlu dianalisis dengan mempertimbangkan preferensi masing-masing kelompok usia. Tingkat kepuasan pengunjung muda (17-24 tahun) terutama dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kenyamanan area belajar bersama, kecepatan akses internet, dan kelengkapan referensi akademik. Sementara itu, pengunjung yang lebih dewasa (25-28 tahun) cenderung menilai kepuasan berdasarkan ketersediaan ruang baca yang tenang dan koleksi literatur profesional. Perbedaan karakteristik ini menyebabkan variasi dalam penilaian kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan.

Komposisi pekerjaan pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Serang menunjukkan variasi yang menarik. Dari total 89 responden, sebanyak 46 orang (51,7%) merupakan pelajar/mahasiswa, menjadikan kelompok ini sebagai pengunjung terbanyak. Diikuti oleh pegawai swasta sebanyak 20 orang (22,5%), PNS sebanyak 21 orang (23,6%), dan wiraswasta sebanyak 2 orang (2,2%). Dominannya pengunjung dari kalangan pelajar/mahasiswa (lebih dari 50%) menunjukkan bahwa perpustakaan masih menjadi tempat utama untuk kegiatan belajar dan mencari referensi akademik. Sementara itu, jumlah pengunjung dari kalangan pekerja (pegawai swasta dan PNS) yang cukup signifikan (total 46,1%) mengindikasikan bahwa perpustakaan juga digunakan sebagai sarana pengembangan diri dan pemenuhan kebutuhan informasi profesional.

Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar responden (98,9% atau 88 orang) mengakui keberadaan Perpustakaan Daerah Kota Serang sebagai fasilitas publik yang tersedia. Hanya 1 responden (1,1%) yang menyatakan ketidaktahuan atau ketidaksetujuan mengenai keberadaannya. Tingginya persentase pengakuan (hampir 100%) menunjukkan bahwa perpustakaan ini telah menjadi bagian dari kesadaran masyarakat Kota Serang sebagai sumber informasi dan pengetahuan. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa upaya promosi atau visibilitas perpustakaan sebagai institusi publik dapat dikatakan sangat baik.

Data frekuensi kunjungan menunjukkan pola penggunaan perpustakaan yang menarik di kalangan responden. Sebanyak 61,8% responden (55 orang) mengaku telah mengunjungi perpustakaan sebanyak 2-5 kali, menjadikan kelompok ini sebagai pengguna paling dominan.

Kelompok ini merepresentasikan pengguna occasional yang mungkin memanfaatkan perpustakaan untuk kebutuhan spesifik seperti menyelesaikan tugas akademik atau mencari referensi pekerjaan. Tingginya persentase kelompok ini mengindikasikan bahwa perpustakaan telah berfungsi sebagai fasilitas pendukung aktivitas produktif masyarakat, meskipun frekuensi kunjungannya belum tergolong rutin. Sementara itu, pengunjung baru (pertama kali) mencapai 27% (24 orang), menunjukkan bahwa perpustakaan masih terus berhasil menarik minat pengguna baru. Angka ini cukup signifikan dan memberikan peluang untuk mengembangkan strategi retensi guna mengubah pengunjung baru menjadi pengguna tetap. Di sisi lain, pengunjung rutin (lebih dari 5 kali) hanya sebesar 11,2% (10 orang).

Data tujuan kunjungan mengungkapkan pola pemanfaatan layanan perpustakaan yang beragam di kalangan pengunjung. Layanan peminjaman buku menjadi yang paling dominan dengan 50,6% responden menyatakan ini sebagai tujuan utama mereka. Angka ini menunjukkan bahwa fungsi tradisional perpustakaan sebagai penyedia bahan bacaan masih menjadi daya tarik paling kuat. Hal ini sejalan dengan komposisi pengunjung yang didominasi pelajar dan mahasiswa yang membutuhkan referensi untuk keperluan akademik. Layanan pendukung seperti ruang baca dan akses internet gratis masing-masing menarik 14,6% pengunjung. Persentase yang sama untuk kedua layanan ini mengindikasikan bahwa perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat mendapatkan buku, tetapi juga sebagai ruang publik yang menyediakan fasilitas pendukung kegiatan belajar dan bekerja. Ketersediaan WiFi gratis menjadi faktor penarik tersendiri bagi pengunjung yang membutuhkan akses internet stabil. Kegiatan literasi dan pelatihan menarik 11,2% pengunjung, sementara layanan referensi hanya dimanfaatkan oleh 9% responden. Meskipun persentasenya relatif kecil, data ini menunjukkan adanya segmen pengunjung yang memandang perpustakaan tidak hanya sebagai gudang buku, tetapi juga sebagai pusat kegiatan pembelajaran aktif. Rendahnya pemanfaatan layanan referensi mungkin disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau persepsi bahwa layanan ini hanya untuk kalangan tertentu.

Hasil Analisis Univariat

Tabel 2. Hasil analisis Univariat

N	Valid	89
	Missing	0
Mean		52.99
Std. Deviation		1.017
Minimum		51
Maximum		56

Sumber: Output SPSS, 2025.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel tingkat kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Serang yang melibatkan 89 responden, diperoleh skor rata-rata sebesar 52.99 dari skala maksimal 60. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pengunjung merasa puas dengan tingkat kepuasan mencapai 94.62% ketika dihitung berdasarkan skor maksimum teoritis. Pola distribusi tanggapan responden terlihat homogen dengan standar deviasi yang relatif kecil (1.017), mengindikasikan konsistensi penilaian di antara pengunjung.

Meskipun mayoritas (lebih dari 85%) menyatakan kepuasan, terdapat sekitar 5.38% tingkat ketidakpuasan yang disebabkan oleh:

(1) Faktor pertama yang paling menonjol adalah keterbatasan fasilitas digital. Pengunjung yang tidak puas mengeluhkan kualitas Wi-Fi yang lambat dan tidak stabil, serta keterbatasan akses komputer yang tersedia. Hal ini menjadi masalah serius mengingat Generasi Z sebagai digital native sangat bergantung pada teknologi untuk kegiatan belajar dan pencarian informasi. Keluhan serupa juga muncul mengenai kurangnya koleksi buku digital (e-book) yang mudah diakses. (2) Faktor kedua adalah masalah koleksi buku fisik. Pengunjung yang tidak puas menyatakan bahwa koleksi buku yang tersedia kurang mutakhir dan tidak relevan dengan kebutuhan mereka. Banyak buku referensi yang sudah edisi lama, sementara buku-buku populer terkini seringkali tidak tersedia. Keterbatasan ini membuat pengunjung kesulitan mendapatkan sumber informasi yang up-to-date untuk mendukung kegiatan akademik maupun pengembangan diri. (3) Masalah kenyamanan fisik menjadi faktor ketiga yang mempengaruhi ketidakpuasan. Pengunjung mengeluhkan kondisi ruang baca yang kurang nyaman, terutama terkait kebisingan dan sistem ventilasi yang tidak optimal. Beberapa responden menyebutkan sulit berkonsentrasi karena suara pengunjung lain yang berbicara keras, sementara suhu ruangan yang tidak nyaman akibat AC kurang dingin juga sering dikeluhkan. (4) Faktor terakhir adalah variasi layanan yang belum sepenuhnya mengakomodasi preferensi generasi muda. Beberapa responden menyatakan kecewa dengan kurangnya program dan kegiatan yang sesuai dengan minat Generasi Z, seperti workshop literasi digital, diskusi buku kontemporer, atau ruang kolaborasi yang mendukung kreativitas. Keterbatasan ini membuat perpustakaan dianggap kurang relevan dengan gaya belajar dan interaksi sosial yang diinginkan generasi muda.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 85,4% pengunjung Generasi Z di Perpustakaan Daerah Kota Serang merasa puas dengan layanan yang diberikan, sementara 14,6% menyatakan ketidakpuasan. Angka ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengunjung menilai pengalaman mereka sesuai atau bahkan melebihi harapan awal. Kepuasan tinggi ini terutama didorong oleh faktor-faktor seperti keramahan staf (58,4% sangat puas), kenyamanan ruangan (59,6% sangat puas), dan ketersediaan fasilitas dasar.

Berdasarkan *Expectation Confirmation Theory (ECT)*, temuan ini menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung terbentuk ketika realitas layanan perpustakaan memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka sebagai generasi digital native. Mayoritas responden yang puas (85,4%) menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti pelayanan manusiawi dan lingkungan yang nyaman telah berhasil memenuhi standar harapan pengunjung. Di sisi lain, ketidakpuasan 14,6% terutama muncul dari diskrepansi antara harapan akan fasilitas digital mutakhir dengan kenyataan yang ada, seperti jaringan Wi-Fi tidak stabil (45% responden) dan koleksi terbatas (60% responden), yang menjadi titik kritis dalam evaluasi mereka. Tingginya tingkat kepuasan secara umum tidak boleh mengaburkan pentingnya peningkatan pada area spesifik yang masih menjadi keluhan pengunjung. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan Generasi Z, perpustakaan perlu fokus pada pengembangan layanan digital, termasuk perluasan koleksi e-book, peningkatan kualitas Wi-Fi, dan pelatihan staf dalam literasi teknologi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada seluruh pihak diantaranya Orang tua, Keluarga, Dosen Pembimbing, Dosen Penguji, dan rekan-rekan yang telah berkontribusi.

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Biddle, C. (2020). *Postpositivism and educational research: An examination of key concepts*. Routledge.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage.
- Faulles, R. (2001). *Komunikasi Organisasi Publik*. Penerbit Erlangga.
- Goldhaber, G. M. (1986). *Organizational communication*. Brown & Benchmark.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.

Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi*. Kencana.

Neuman, W. L. (2019). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (8th ed.). Pearson.

Seemiller, C., & Grace, M. (2018). *Generasi Z: Sebuah abad yang akan datang*. <https://doi.org/10.4324/9780429442476>

Artikel/Jurnal/Skripsi:

Abdullah, F., & Kassim, N. A. (2023). Measuring library service quality and user satisfaction: A systematic review. *Journal of Library Administration*, 63(2), 145-160. <https://doi.org/10.1080/01930826.2022.2155566>

Aulia, R., & Rahman, T. (2021). Analisis kepuasan kunjungan perpustakaan berbasis fasilitas. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 10(1), 45-60.

Babahanoğlu, V. (2018). Realizm versus idealizm: Göç, bölgesel barış dan istikrar düşmanı mı. *Jurnal Penelitian Sosial Internasional*. <https://doi.org/10.17719/JISR.2018.2967>

Biddle, C., & Schafft, K. A. (2020). Axiology and anomaly in postpositivist inquiry. *Educational Researcher*, 49(5), 366-377.

Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370. <https://doi.org/10.2307/3250921>

Chomeya, R. (2010). Quality of psychology test between Likert scale 5 and 6 points. *Journal of Social Sciences*, 6(3), 399-403. <https://doi.org/10.3844/jssp.2010.399.403>

Dewi, A. T. (2020). Inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 di Kota Serang. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 112-125.

Fitriani. (2022). Digitalisasi layanan perpustakaan dan dampaknya pada kepuasan pengunjung. *Jurnal Manajemen Informasi*, 8(3), 78-92.

Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1974). Uses and gratifications research. *Public Opinion Quarterly*, 37(4), 509-523. <https://doi.org/10.1086/268109>

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>

Ochoa, J. M. (2023). Referentes teóricos sobre la comprensión lectora a través de textos digitales informales, bagian dari Fenómeno de la educación multimodal y la complejidad. *Dialektika*. <https://doi.org/10.56219/dialectica.v1i20.1673>

Pitoyo, A. (2020). Meta-analisis: Faktor-faktor yang memengaruhi minat baca siswa di Indonesia. *Jurnal Internasional Pemahaman Multikultural dan Multiagama*. <https://doi.org/10.18415/IJMMU.V7I7.1727>

- Priporas, C. V. (2017). Gen Z consumers' expectations of interactions in smart retailing. *Computers in Human Behavior*, 77, 374-381. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.01.058>
- Septyan, M., & Dewi, S. (2023). Generasi Z dan preferensi literasi digital. *Jurnal Studi Pemuda*, 12(1), 55-70.