

**EKSPLORASI OPINI PENGGUNA TENTANG PERPUSTAKAAN
PERGURUAN TINGGI DI KOTA PADANG MELALUI ULASAN
GOOGLE MAPS**

SKRIPSI



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Danar Wibowo

NIM 2211050002

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2026 M / 1447 H**

**EKSPLORASI OPINI PENGGUNA TENTANG PERPUSTAKAAN
PERGURUAN TINGGI DI KOTA PADANG MELALUI ULASAN
GOOGLE MAPS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.)
Pada Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam



Oleh

Danar Wibowo

NIM 2211050002

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2026 M / 1447 H**

**EKSPLORASI OPINI PENGGUNA TENTANG PERPUSTAKAAN
PERGURUAN TINGGI DI KOTA PADANG MELALUI ULASAN
GOOGLE MAPS**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

UIN IMAM BONJOL PADANG

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan (S.IP.)

Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Fakultas Adab dan Humaniora



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Danar Wibowo

NIM 2211050002

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

IMAM BONJOL PADANG

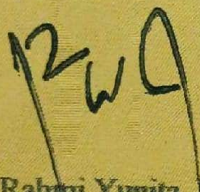
2026 M / 1447 H

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Eksplorasi Opini Pengguna Tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi di Kota Padang Melalui Ulasan Google Maps” disusun oleh Dinar Wibowo, NIM 2211050002 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Padang, 25 Mei 2026

Pembimbing I



Rahmi Yunita, M.A

NIP. 199306182020122023

Pembimbing II



Nadiah Sifa Daulay, M.A

NIP. 199804212024032001

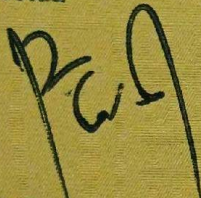
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul Eksplorasi Opini Pengguna Tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi di Kota Padang Melalui Ulasan Google Maps oleh Danar Wibowo, NIM 2211050002 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang pada hari Rabu, 10 Juni 2026, dinyatakan SAH dan diterima sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

Padang, 10 Juni 2026

Tim Penguji Munaqasyah

Ketua



Rahmi Yunita, M.A

NIP. 199306182020122023

Sekretaris

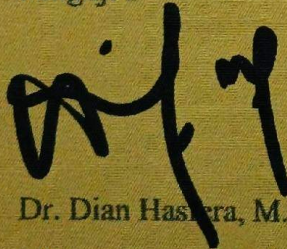


Nadiyah Sifa Daulay, M.A

NIP. 199804212024032001

Anggota.

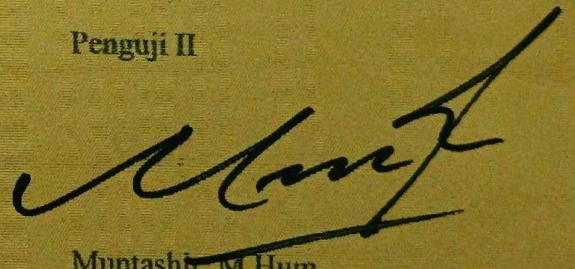
Penguji I



Dr. Dian Hastara, M.I.Kom

NIP. 198604272015032004

Penguji II



Muntashir, M.Hum

NIP. 198401302006041003

Mengesahkan,



Prof. Dr. Fachrudinurrahman, M.Ag., M.Hum

NIP. 197009151994031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.) dari program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Imam Bonjol Padang seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan kaidah, norma, dan etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Padang, 23 Juni 2026

Yang memberi pernyataan,



(Danar Wibowo)

HALAMAN MOTTO

“Usahakan doamu dan doakan usahamu. Bismillah, selalu libatkan Allah dalam setiap urusanmu”

“Keberhasilanku adalah tetesan hujan yang ditampung oleh kedua orang tuaku”

Rita Armina

“Jangan cemas hapus air mata di pipi, skenariomu ditulis Tangan paling ahli, setiap luka adalah transisi menuju pagi, Penulis skenario terbaik takkan pernah ingkar janji”

Naskah Semesta – Smailles25

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa terima kasih penulis kepada mereka yang selalu ada dalam setiap proses kehidupan penulis dan menjadi alasan penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan pendidikan ini. Skripsi ini penulis persembahkan dan haturkan kepada:

1. Ibuku tercinta, Ibu Lina Salfina, cinta pertama penulis serta pintu surga penulis, perempuan hebat yang diberikan oleh Allah dalam kehidupan penulis. Tidak tahu seberapa banyak doa yang sudah ibu langitkan untuk kami anakmu, tidak tahu seberapa banyak sakit yang ibu tahan agar kami tidak khawatir, dan tidak tahu sebesar apa badai yang telah ibu lalui untuk memperjuangkan pendidikan kami. Perjuangan dan jasmu sangat besar untuk kami anakmu bu. Ibu adalah alasan utama saya dalam menyelesaikan pendidikan ini, alasan saya untuk tetap kuat dan semangat menjalani hari, serta alasan saya terus melangkah maju menghalau berbagai rintangan yang datang silih berganti. Terima kasih banyak saya sampaikan kepada ibu atas semua yang telah ibu berikan untuk kebaikan hidup kami, dan terima kasih banyak sudah mengusahakan apa pun yang terbaik untuk masa depan kami. Perjuanganmu tidak akan sia-sia bu, dan skripsi ini adalah bukti bahwa perjuangan ibu selama ini terbayarkan dengan tuntas. Skripsi ini saya persembahkan untuk ibu.
2. Untuk Ayahku, Ayah Zulkarnaen, sosok yang membuat penulis belajar menjadi lelaki sejati dan harus bertanggung jawab atas semua yang sudah penulis mulai. Mungkin saya jarang bertukar kabar dengan ayah, jarang juga terjadi komunikasi di antara kita, tetapi di balik itu semua saya tahu bahwa ayah adalah orang yang paling senang jika anak-anaknya meraih impiannya masing-masing. Dari ayah saya tahu bahwa seseorang mempunyai caranya sendiri untuk mencintai. Terima kasih banyak ayah.
3. Kepada kedua adikku tercinta, Indah lestari dan Try Wulandari, kalian berdua adalah alasan abang harus sukses di masa depan. Ketika abang sedang menghadapi kesulitan, kalian hadir untuk memberikan semangat, merangkul, dan meyakinkan abang untuk bangkit kembali. Setiap canda

tawa, dan cerita-cerita seru yang kita lalui bersama adalah kenangan paling indah yang pernah abang rasakan. Terima kasih sudah hadir dalam kehidupan abang. Gantungkan mimpi-mimpi kalian setinggi-tingginya, dan kelak kalian harus lebih sukses dari abang. Serta mari kita bersatu untuk membahagiakan kedua orang tua kita nantinya.

4. Kepada Alm. Atuk dan Nenekku, Alm. Atuk Syafri Yacub dan Nenek Kamlini Koto. Terima kasih atas semua nasihat dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga atuk ditempatkan di sisi terbaik-Nya, dan semoga nenek tetap sehat serta diberikan umur yang panjang agar dapat melihat kami cucu-cucumu menjadi orang yang sukses.
5. Kepada keluarga besar baik dari Ayah dan Ibu, terima kasih sudah memberikan dukungan yang sangat berarti dalam hidup penulis. Terima kasih sudah memberikan banyak sekali pengalaman dan rasa nyaman kepada penulis. Kalian adalah keluarga terbaik yang penulis miliki.
6. Terakhir kepada diri penulis sendiri, Danar Wibowo. Terima kasih sudah bertahan, terima kasih sudah kuat, dan terima kasih kamu sudah membunuh egomu agar sampai pada titik ini. Mari buktikan kepada orang-orang yang kamu cintai, dan orang-orang di sekitar yang mendukungmu bahwa kamu bisa dan kamu tidak akan mengecewakan mereka. Buktikan juga kepada diri sendiri bahwa kamu bisa lebih baik dari hari kemarin, dan dapat keluar dari zona nyamanmu walaupun itu tidak mudah. Sebagai anak laki-laki pertama dan satu-satunya anak laki-laki dalam keluarga, kamu harus bisa menjadi pelindung keluargamu dan menjadi contoh bagi adik-adikmu. Mari siapkan diri dengan baik untuk langkah besar yang akan segera dimulai pada jalan yang kamu ambil berikutnya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Eksplorasi Opini Pengguna Tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi di Kota Padang Melalui Ulasan Google Maps”. Sholawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan sampai kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini. Skripsi ini merupakan hasil dari sebuah proses yang sangat panjang serta tidak terlepas dari berbagai tantangan dan keterbatasan. Penulis menyadari pentingnya semangat, ketekunan, kesabaran, doa, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang, Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd., yang telah memberikan dukungan moral dan juga memfasilitasi seluruh kegiatan akademik kepada penulis selama menempuh pendidikan.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiqurrahman, M.Hum, M.Ag., Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, beserta wakil dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
3. Ibu Shinta Nofita Sari, M.A., selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, serta Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang selalu membimbing dan melayani dengan sepenuh hati.
4. Kepada Ibu Rahmi Yunita, M.A., selaku dosen penasihat akademik (PA) dan dosen pembimbing I penulis yang selalu membimbing dan memberikan masukan serta nasihat demi kelancaran skripsi penulis.
5. Ibu Nadiah Sifa Daulay, M.A., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Adab dan Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, terima kasih penulis ucapkan atas ilmu bermanfaat yang telah diberikan selama masa perkuliahan, semoga

ilmu yang diberikan kepada kami mahasiswa menjadi amal jariyah kepada Bapak dan Ibu. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada seluruh karyawan/karyawati dan segenap civitas akademika Fakultas Adab dan Humaniora.

7. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Asti Ananta Simanjuntak, seseorang yang hadir dalam hidup penulis yang telah menemani, dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam setiap proses penulisan skripsi ini. Setiap dukungan dan semangat yang diberikan sangat berarti dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini di tengah keterbatasan yang ada.
8. Kepada teman-teman semasa kuliah, Wanda Zulkia Rahman, Niken Febiola Zaputri, Enjellia, Desi Sri Wahyuni, dan Afifah Admi Putri, serta teman-teman kelas A angkatan 2022 Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu. Terima kasih sudah saling menguatkan dan bertahan sejauh ini, dunia perkuliahan ini bukanlah akhir tapi awal dari perjalanan yang sesungguhnya. Semoga setelah perkuliahan kita selesai kita dapat meraih mimpi kita masing-masing.

Semoga segala bantuan dan juga dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan oleh Allah SWT dalam kehidupan mereka. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada dalam skripsi ini. Namun besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Padang, 23 Juni 2026



Danar Wibowo

ABSTRAK

Danar Wibowo (2211050002) Eksplorasi Opini Pengguna tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi di Kota Padang Melalui Ulasan Google Maps. Skripsi. Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini menganalisis isi ulasan Google Maps terkait perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang menggunakan pendekatan Analisis Isi Kuantitatif dengan kerangka LibQUAL+™ sebagai alat kategorisasi sekaligus kerangka interpretasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan frekuensi kemunculan ulasan per dimensi LibQUAL+™, mengidentifikasi dimensi yang paling dominan, mendeskripsikan kecenderungan sentimen per dimensi, serta menganalisis karakteristik dan pola keluhan yang muncul pada masing-masing perpustakaan. Data dikumpulkan melalui teknik *web scraping* terhadap 7 perpustakaan perguruan tinggi yang terdaftar di Google Maps. Dari 434 ulasan yang diekstraksi, sebanyak 117 ulasan valid dianalisis dan menghasilkan 214 unit pencatatan. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *Information Control* mendominasi dengan 78 unit (36,4%), diikuti *Library as Place* 69 unit (32,2%), dan *Affect of Service* 67 unit (31,3%). Dari sisi sentimen, dimensi *Library as Place* memperoleh proporsi positif tertinggi (85,5%), dimensi *Information Control* berada dalam kondisi cukup baik (78,2% positif) namun memerlukan perhatian pada pemeliharaan infrastruktur teknologi, sedangkan dimensi *Affect of Service* menjadi dimensi paling kritis dengan proporsi sentimen negatif tertinggi (34,3%) dan rata-rata rating terendah (3,51). Temuan ini didominasi oleh data dari Perpustakaan Universitas Andalas dan Perpustakaan Pusat UNP yang bersama-sama menyumbang sekitar 80% dari keseluruhan data, sehingga kesimpulan tentang dimensi *Affect of Service* lebih mencerminkan kondisi kedua perpustakaan tersebut. Penelitian ini membuktikan bahwa ulasan Google Maps dapat diolah menjadi data evaluasi layanan perpustakaan yang valid melalui pendekatan Analisis Isi Kuantitatif berbasis dimensi LibQUAL+™.

Kata kunci: Analisis Isi Kuantitatif, LibQUAL+™, Perpustakaan Perguruan Tinggi Kota Padang, Ulasan Google Maps

ABSTRACT

Danar Wibowo (2211050002) Exploration of User Opinions on Higher Education Libraries in Padang City through Google Maps Reviews. Undergraduate Thesis. Islamic Library and Information Science Study Program, Faculty of Adab and Humanities, State Islamic University Imam Bonjol Padang.

This study analyzes the content of Google Maps reviews related to university libraries in Padang City using a quantitative content analysis approach, with the LibQUAL+™ framework serving as both a categorization tool and an interpretive framework. The study aims to describe the frequency of reviews by LibQUAL+™ dimension, identify the most dominant dimension, describe sentiment trends per dimension, and analyze the characteristics and complaint patterns in each library. Data were collected through web scraping from 7 university libraries listed on Google Maps. Of the 434 reviews extracted, 117 valid reviews were analyzed, yielding 214 recording units. The results show that the Information Control dimension dominated with 78 units (36.4%), followed by Library as Place with 69 units (32.2%), and Affect of Service with 67 units (31.3%). In terms of sentiment, Library as Place received the highest proportion of positive sentiment (85.5%), Information Control was in a generally good condition (78.2% positive) but requires attention to technology infrastructure maintenance, while Affect of Service was the most critical dimension with the highest proportion of negative sentiment (34.3%) and the lowest average star rating (3.51). These findings are predominantly shaped by data from Universitas Andalas Library and UNP Central Library, which together contributed approximately 80% of all data; consequently, conclusions about the Affect of Service dimension more specifically reflect the conditions at those two libraries. This study demonstrates that Google Maps reviews can be processed into valid library service evaluation data through a LibQUAL+™-based quantitative content analysis approach.

Keywords: Quantitative Content Analysis, LibQUAL+™, Padang City University Library, Google Maps Reviews

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Konsep Dasar Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
2.1.1 Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
2.1.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
2.2 LibQUAL+™ Sebagai Kerangka Kategorisasi dan Interpretasi	13
2.2.1 Sejarah dan Definisi LibQUAL+™	13
2.2.2 Dimensi LibQUAL+™	14
2.2.3 Cara Kerja LibQUAL+™ dan Penerapannya dalam Penelitian Ini.....	15
2.2.4 Hubungan LibQUAL+™ dengan Ulasan Google Maps.....	16
2.3 Electronic Word of Mouth (E-WOM)	17
2.4 Perilaku Pengguna Informasi dan Kaitannya dengan Ulasan Digital	17
2.5 Google Maps Ulasan Sebagai Data Penelitian	18

2.6 Analisis Isi Kuantitatif.....	19
2.6.1 Definisi Analisis Isi	19
2.6.2 Tujuan Analisis Isi Dalam Penelitian	20
2.7 Web Scraping Sebagai Teknik Pengumpulan Data.....	20
2.8 Metode SEMMA	21
2.9 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	22
2.10 Kerangka Berpikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
3.2 Desain Penelitian	28
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.3.2 Waktu Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel (Sampling)	31
3.5 Instrumen Penelitian.....	32
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	32
3.6.1 Validitas Instrumen.....	32
3.6.2 Reliabilitas Instrumen	33
3.7 Variabel dan Kerangka Kategori	35
3.7.1 Variabel Penelitian.....	35
3.7.2 Kerangka Kategori (Unit Pencatatan).....	35
3.8 Unit Analisis, Unit Sampling, dan Unit Pencatatan	38
3.9 Teknik Pengumpulan Data	39
3.10 Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek dan Data Penelitian	42
4.2 Hasil Web Scraping (Tahap Sample)	43
4.3 Hasil Pembersihan Data (Tahap Modify).....	45
4.4 Eksplorasi Awal Data (Tahap Explore).....	47
4.5 Uji Reliabilitas: Inter-Coder Reliability (Rumus Holsti)	48
4.6 Frekuensi Kemunculan Ulasan per LibQUAL+™ (Tahap Model).....	51
4.7 Dimensi LibQUAL+™ Paling Dominan (Tahap Assess)	54

4.8 Kecenderungan Arah Pesan (Sentimen) per Dimensi LibQUAL+™	54
4.9 Pembahasan Mendalam per Dimensi LibQUAL+™	56
4.9.1 Dimensi Information Control	56
4.9.2 Dimensi Library as Place	57
4.9.3 Dimensi Affect of Service	58
4.10 Kontribusi dan Karakteristik per Perpustakaan.....	61
4.11 Implikasi Penelitian	65
4.11.1 Implikasi Teoritis	65
4.11.2 Implikasi Praktis	66
4.11.3 Implikasi Metodologis	66
BAB V KESIMPULAN	68
5.1 Kesimpulan Utama	68
5.2 Keterbatasan Penelitian	70
5.3 Saran	71
5.3.1 Untuk Pengelola Perpustakaan Perguruan Tinggi di Kota Padang.....	71
5.3.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78
BIODATA PENULIS.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Data Perguruan Tinggi Kota Padang	30
Tabel 3.2 Kerangka Kategori	35
Tabel 3.3 Pedoman Klasifikasi Arah Pesan (Sentimen)	37
Tabel 3.4 Unit Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Gambaran Umum 7 Perpustakaan Perguruan Tinggi Objek Penelitian	42
Tabel 4.2 Kriteria Eksklusi yang Telah Ditetapkan	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Web Scraping dan Pembersihan Data	45
Tabel 4.4 Distribusi Rating Bintang per Perpustakaan (117 Ulasan Valid)	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Inter-Coder (Rumus Holsti)	50
Tabel 4.6 Unit Pencatatan yang Menunjukkan Perbedaan Kode Antara Kedua Koder.....	50
Tabel 4.7 Rekapitulasi Frekuensi Unit Pencatatan per Aspek Perpustakaan	53
Tabel 4.8 Distribusi Arah Pesan (Sentimen) per Aspek Perpustakaan	55
Tabel 4.9 Tabel Distribusi Sentimen per Dimensi LibQUAL+™	55
Tabel 4.10 Tabel Sebaran Sentimen Dimensi Affect of Service	59
Tabel 4.11 Kontribusi Unit Pencatatan per Perpustakaan berdasarkan	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 3.1 Rumus Holsti (Sumber: esprint.upj).....	34
Gambar 4.1 Tools Google Maps Review Scraper Analysis.....	44
Gambar 4.2 Frekuensi Unit Pencatatan per Dimensi LibQUAL+™	53
Gambar 4.3 Proporsi Unit Pencatatan per Dimensi LibQUAL+™	53
Gambar 4.4 Gambar Rata-rata Rating Bintang per Dimensi LibQUAL+™	56
Gambar 4.5 Gambar Sebaran Sentimen Dimensi Affect of Service.....	60
Gambar 4.6 Kontribusi Unit Pencatatan per Perpustakaan	62
Gambar 4.7 Kontribusi Data: Perpustakaan Universitas Andalas + Perpustakaan Pusat UNP dibandingkan 5 Perpustakaan Lainnya per Dimensi LibQUAL+™ ..	63
Gambar 4.8 Kedalaman Ulasan: Rata-rata Unit Pencatatan per Ulasan,	64

LAMPIRAN

Lampiran 1. Penerapan Kode Untuk Scraping Data Ulasan	78
Lampiran 2. Data 117 Ulasan Valid.....	79
Lampiran 3. Hasil Pilot Study Koding 1 (Danar Wibowo).....	85
Lampiran 4. Hasil Pilot Study Koding 2 (Helmi Ramadhan)	88
Lampiran 5. Proses Pengerjaan Kedua Koder.....	91