

# Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan PSJ UI

Hotman Novriando, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20237711&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Skripsi ini membahas tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan layanan Perpustakaan PSJ UI. Pengambilan data dilakukan dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 59 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2011.

Identifikasi kualitas layanan didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan yang terdapat dalam konsep Parasuraman (1988), yakni empati yaitu sikap, respon, dan tindakan di mana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pengguna, daya tanggap yaitu salah satu ciri seorang profesional informasi yang memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif, jaminan yaitu kemampuan , kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh layanan pustakawan, sehingga pengguna akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, keandalan yaitu kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan, dan yang terakhir adalah bukti fisik perpustakaan.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pengguna merasa puas dengan kualitas layanan yang dimiliki Perpustakaan PSJ UI. Hal ini dapat dilihat dari hasil rata-rata seluruh dimensi kualitas layanan yang menunjukkan tanda positif. Adapun yang kurang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu dimensi keandalan.

.....This thesis is about the level of users satisfaction through the quality service of Library of PSJ UI. The data collection was done by using quantitative method. This data collection done by spread questioner to 59 respondents. This research has taken in May 2011.

Quality of services identification based on 5 quality services dimensions that stated in Parasuraman (1988) concept, first empathy, empathy is the act where librarians can feel what the users felt, second responsiveness, responsiveness is one of information professional characteristic that have fast response, third assurance, assurance is ability, politeness, and characters that librarians can trust, so that users will feel comfortable when using library services, the fourth is reliability, reliability is the ability of librarians to provide the promised services accurately, fast and satisfactory and the last is library tangible.

This research made a conclusion that users have felt quite satisfied from the services quality that library has. These things can be seen from the all services quality average that goes to the positive side. There is also a dimension that based on the users, still cannot satisfy them. That dimension is reliability.