

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 trough the quality servicer of Library of PSJ UI. The data collection was done by using quantitave method. This data collection done by spread questioner to 59 respondens. This research has taken in may 2011.

Quality of services identification based on 5 quality services dimentions that stated in Parasuraman (1988) concept, first empathy, empathy is the act where librarians can feel what the users felt, second responsivness, responsiveness is one of infomation profesionnal characteristic that have fast respons, third assurance, assurance is ability, politness, 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 satisficated and the last is library tangible.

This research made a conclusion that users has felt quite satisficated from the services quality that library has. This things can be seen from the all services quality average that goes to the positve side. There also a dimention that based on the users, still can not satisfy them. That dimention is reliability.