

## Kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan : Studi kasus di Perpustakaan STAIN Curup

Rhoni Rodin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20278432&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+TM yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu Affect of service (Sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka), Information Control (Ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan Library as Place (Perpustakaan sebagai sebuah tempat). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup belum memuaskan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan cukup tingginya harapan responden terhadap layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup yaitu 5,03 untuk minimum dan 6,94 untuk desired. Sedangkan persepsi responden adalah 4,81, yang berarti lebih rendah dari harapan. Kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi adalah -0,22 yang menunjukkan bahwa Adequacy Gap adalah negatif dan berada di bawah wilayah batas toleransi (Zone of tolerance).