

Survei pendapat pengguna terhadap layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

Afriansyah Ramadhan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20306452&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai survei pendapat pengguna terhadap layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk bisa mengetahui pendapat pengguna terhadap layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi dengan melihat lima dimensi pelayanan menurut Zethmal, Parasuraman, dan Berry (1988) yaitu: Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsible), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 77 responden, dan penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai April 2012.

Pada penelitian ini digunakan persentase untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, dengan menggunakan teknik persentase sederhana didalam pengolahannya. Persentase yang digunakan dimaksudkan untuk mempermudah penarikan kesimpulan agar dapat dilakukan penafsiran dan interpretasi berdasarkan golongan persentase menurut Nana Sudjana (2000). Hasil dari penghitungan tersebut, kemudian dibandingkan hasil persentasi terbesar dari masing-masing kategori dimensi pelayanan. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa lebih dari setengahnya responden yang menjawab sangat baik terhadap sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, hal ini didapatkan dari hasil perbandingan persentase keseluruhan dimensi pelayanan yang menunjukkan nilai positif.

ABSTRACT

This thesis discusses about user opinion survey of public library services Sukabumi district. The purpose of this study was to find out the opinion of service users in the Public Library District Sukabumi to see the five dimensions of service according to Zethmal, Parasuraman, and Berry (1988), namely: physical evidence (tangible), reliability (reliability), the response (responsible), assurance (assurance), and empathy (empathy). Data is collected by quantitative methods. Techniques of data collection by distributing questionnaires to 77 respondents, and the study was conducted in January to April 2012.

In this study the percentage used to be able to measure how much the quality of services provided Sukabumi District Public Library, using a simple percentage

technique in the process. The percentage used is intended to facilitate inferences to be made interpretation and the interpretation based on the percentage of classes according to Nana Sudjana (2000). The results of these calculations, then compared the results of the largest percentages of each category of service dimensions. This study concluded that more than half of respondents who answered very well to the facilities and infrastructure in Sukabumi District Public Library, it is obtained from the comparison of the percentage of the overall dimension of service that indicates a positive value.