

Kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan Umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemerintah Kota Depok = User satisfaction of Public Bibrary service at Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemerintah Kota Depok

Izhaar Dienillah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20346515&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemerintah Kota Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Identifikasi kepuasan pengguna didasarkan pada empat dimensi LibQUAL+TM, yaitu dimensi sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna (Affect of Service), dimensi mengenai kecukupan dan akses terhadap koleksi perpustakaan (Access to Information), dimensi mengenai kemandirian pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan (Personal Control), dan dimensi perpustakaan dalam pengertian fisik (Library as a Place).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna puas akan layanan yang diterimanya. Dan kepuasan pengguna berdasarkan kesenjangan (gap) antara dirasakan dan harapan responden menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemerintah Kota Depok dinilai baik, berada pada "zone of tolerance", dimana kualitas layanan berada di antara tingkat harapan minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan.

This thesis discusses the user satisfaction of library services at Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemerintah Kota Depok. This study uses a quantitative approach. User satisfaction identified base on four dimension LibQUAL+TM, that is dimensions of the attitude and ability of library staff to serve the users (Affect of Services), dimensions regarding adequacy and access to library collections (Access to Information), dimensions on the independence of the user in utilizing the library (Personal Control), and libraries in terms of physical dimensions (Library as a Place).

Results showed that users were satisfied with the services received. User satisfaction based on the gap between the perceived and the expectations of respondents indicated that the quality of services rated as good, in the "zone of tolerance", where quality of service is between the minimum expectation level that is acceptable and desirable level of expectation.