

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan FKIP UHAMKA = Level of user satisfaction Towards library services at FKIP UHAMKA Library

Fauzано Rahmatul Mukhlisin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20489650&lokasi=lokal>

Abstrak

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat di perguruan tinggi yang berguna untuk mewujudkan Tri Dharma perguruan tinggi. Perpustakaan memiliki beberapa layanan yang diberikan kepada pengguna seperti koleksi, layanan referensi, internet, dan lain sebagainya. Layanan yang terdapat di Perpustakaan perguruan tinggi harus menunjang kebutuhan pengguna yakni civitas akademika perguruan tinggi. Pelayanan yang maksimal dari perpustakaan pengguna yang hadir akan merasa puas, dan pengguna perpustakaan akan hadir dan bertambah jumlahnya. Selain layanan koleksi dan referensi terdapat beberapa indikator yang menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap perpustakaan, seperti sarana dan prasarana serta pustakawan. Sarana dan prasarana yang baik akan dapat menambah tingkat kepuasan pengguna terhadap perpustakaan. Namun faktor yang paling penting untuk membangun tingkat kepuasan pengguna berasal dari pustakawan. Pustakawan perlu menciptakan hubungan yang baik dengan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan FKIP UHAMKA. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, jenis penelitian yang digunakan adalah survei, dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 70 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik slovin dan menggunakan skala likert. Penelitian ini mengusulkan agar Perpustakaan FKIP UHAMKA untuk terus meningkatkan kepuasan penggunanya dengan menambah koleksi, sarana dan prasarana, serta pustakawan untuk tetap ramah kepada pengguna.

The college library which located in universities is a vital actor in Nourishing the internalization of the Tri Dharma of higher education. The library has several services provided to users such as collection services, reference services, internet. Services included in college libraries must support the needs of users, namely the college academics. With maximum service from the library, users presence will be satisfied, and library users attendance will increase in number. In addition to collection and reference services, there are indicators which determine the level of user satisfaction with the library itself. Indicator such as facilities and infrastructure as well as librarians. Good facilities and infrastructure will lead to improvement of user satisfaction. Moreover, the most important factor to build user satisfaction comes from the librarians.

Librarians need to maintain healthy relationships with the users. This thesis aims to determine the level of user satisfaction with library services of FKIP UHAMKA. The research method used is a quantitative. The type of research used is a survey, and the technique of collecting data uses a questionnaire distributed to 70 respondents. Sampling uses slovin techniques and uses a Likert scale. This thesis suggests that FKIP UHAMKA improving their collections, facilities and infrastructure, and librarians performance to increase user satisfaction.