

ABSTRAK

Silma Salsabila 1192010137 “PENGARUH PELAYANAN PRIMA PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA” (Penelitian di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung)

Pustakawan yang profesional sebaiknya memberikan pelayanan prima ketika sedang melayani pemustaka sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemustaka sebagaimana yang diharapkannya. Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung memiliki pustakawan yang senantiasa berusaha untuk menciptakan pelayanan yang mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pemustaka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pelayanan prima pustakawan di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. 2) Kepuasan pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. 3) Pengaruh pelayanan prima pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara daring. Teknik analisis data pada penelitian ini diantaranya yaitu uji analisis parsial perindikator, uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, linieritas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier sederhana, dan uji hipotesis (uji t dan uji koefisien determinasi).

Berdasarkan hasil uji analisis parsial perindikator diketahui bahwa pelayanan prima pustakawan di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung termasuk ke dalam kategori “Tinggi”, karena nilai rata-rata keseluruhan yang diperoleh berada pada rentang interval 3,40 – 4,19, yaitu sebesar 3,83. Hasil analisis parsial perindikator pada variabel pelayanan prima diketahui bahwa kepuasan pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung termasuk ke dalam kategori “Tinggi”, karena nilai rata-rata keseluruhan yang diperoleh berada pada rentang interval 3,40 – 4,19, yaitu sebesar 3,96. Selanjutnya dari hasil uji linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 15,331 + 0,751X$, yang artinya jika pelayanan prima konstan maka rata-rata nilai kepuasan pemustaka = 15,331, dan apabila pelayanan prima meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pemustaka akan meningkat sebesar 0,751 atau 75,1%. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang artinya $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel 1,661 maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap kepuasan pemustaka. Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,608$ atau = 60,8%, yang artinya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pemustaka adalah sebesar 60,8 %.

Kata Kunci: Pelayanan, Prima, Kepuasan, Pemustaka