

ABSTRAK

Nurul Haliza (1202010107) 2024, “Hubungan Kualitas Pelayanan Koleksi Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka (Penelitian di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat)”

Layanan perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat karena kepuasan merupakan kunci keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan jenis pelayanannya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat memiliki pelayanan koleksi. Pada layanan koleksi bahan bacaan, pemustaka seringkali sulit untuk menemukan buku di rak, hal ini terjadi karena data koleksi buku yang ada di OPAC (*online Public Access Catalog*) tidak relevan dengan jumlah buku yang tersedia di perpustakaan itu sendiri. Sehingga Ketika pemustakamencari sumber yang dituju, tak jarang keterangannya tersedia, namun ketika dicari langsung ke rak buku tersebut tidak ditemukan.

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan koleksi Perpustakaan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat, 2) Mengetahui Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat, 3) Menganalisis Hubungan kualitas pelayanan koleksi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif studi riset dengan metode *es post facto*. Data penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden. Data dianalisis melalui tahapan yang terdiri dari uji coba instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), uji analisis statistik (analisis parsial per indikator dan interpretasinya), uji prasyarat (uji normalitas dan linearitas), dan uji hipotesis (uji korelasi dan uji koefisien determinasi).

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik menunjukkan perhitungan, 1) Kualitas Pelayanan Koleksi Perpustakaan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat berada pada kualifikasi “sangat tinggi” karena berdasarkan pada perhitungan yang telah dilakukan, nilai rata-rata keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan Koleksi (X) adalah 4,40. 2) Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat, berada pada kualifikasi “sangat tinggi” karena berdasarkan pada perhitungan yang telah dilakukan nilai rata-rata keseluruhan variabel Kepuasan Pemustaka (Y) adalah 4,26. 3) Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa hasil uji korelasi bernilai $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dua variabel dalam penelitian ini. Penelitian ini mendapatkan nilai pearson correlation sejumlah 0,782, yang mempunyai lambang (+) dan tidak memiliki lambang (-) pada nilai yang dihasilkan. Jadi, variabel dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang searah dan kuat sebab berada pada tingkatan interval 0,60-0,799. Hal ini dapat dibuktikan juga berdasarkan uji koefisiensi determinasi, diperoleh hasil sebesar 0,502 yang bermakna bahwa kualitas pelayanan koleksi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat sebesar 50,2 % dan 49,8 % diHubungani oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Koleksi, Kepuasan Pemustaka