

ABSTRAK

Iqbal Rusyad S. Hubungan Pelayanan Prima Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

Salah satu cara yang harus dilakukan oleh perusahaan atau instansi pemerintahan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, *customer*, ataupun publiknya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik. Karena pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu meningkatkan *image* perusahaan atau instansi pemerintah, sehingga citra yang akan didapat terus meningkat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar hubungan pelayanan prima pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dengan menganalisis kemampuan pustakawan dengan kepuasan pemustaka, sikap pustakawan dengan kepuasan pemustaka, dan penampilan pustakawan dengan kepuasan pemustaka.

Dalam metode ini teori yang digunakan adalah pertukaran sosial (*Social Exchange Model*) yang dikemukakan oleh Thibault dan Kelly. Model ini menelaah hubungan interpersonal sebagai suatu transaksi. Dalam model ini orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya. Asumsi dasar dari model ini adalah proses interaksi yang amat mempengaruhi perilaku dan setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya dalam hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan menyebarkan angket kepada pemustaka. Karena tujuan pokok dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, angket, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan. Ini dikarenakan sebuah perusahaan atau instansi yang bergerak dibidang jasa tidak terlepas dari pelanggannya. Jika layanan jasa melampaui harapan pelanggan maka kualitas layanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang "ideal". Sebaliknya jika layanan jasa lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan jasa dipersepsikan sebagai pelayanan yang buruk. Maka dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada penyedia suatu jasa dalam upaya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat, dan memuaskan. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini tidak menghasilkan yang sempurna yaitu 100% hanya 36% akan tetapi itu hanya sebagai simbol saja. Karena ini merupakan bukti kongkrit hasil dari angket penelitian itu. Jadi masih banyak yang harus diperbaiki.

