

**THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF THE LIBRARY SERVICE
WITH THE SATISFACTION OF THE LIBRARY
SAHID UNIVERSITY OF SURAKARTA**

JOKO SANTOSO

ABSTRACT

Library as a service provider institution is expected to meet the satisfaction of its users by providing various sources of information and providing quality services. Library service is a reflection of the face and appearance and performance of the library. If the library service to the user is satisfactory then hinted good performance, on the contrary if the service provided is not satisfactory then the library has poor service quality.

The research method used in this research is quantitative. Data collection tool used is the scale of the quality of library services and the scale of satisfaction pemustaka. The population in this study is all academic community which includes students, lecturers and employees at the University of Sahid Surakarta amounted to 150 people, using sampling technique that is purposive sampling. Method of data analysis in this research using product moment correlation technique from Karl Pearson with Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows Release 18.0.

The result of the analysis shows that the service quality of library category is very high with the percentage of 28,0% and the satisfaction level of the high category with the percentage 47,3%. Based on result of data analysis by using product moment correlation got result 0,621 with value $p = 0,000 < 0,01$. This shows that there is a very significant positive relationship between the quality of library services to satisfaction pemustaka University of Sahid Surakarta

Keywords: *quality of library services, user satisfaction*

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

JOKO SANTOSO

ABSTRAK

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan perpustakaan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja perpustakaan. Jika pelayanan perpustakaan kepada pemakai memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka perpustakaan mempunyai kualitas layanan yang kurang baik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Alat pengumpul data yang digunakan adalah skala kualitas layanan perpustakaan dan skala kepuasan pemustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah semua civitas akademika yang meliputi mahasiswa, dosen dan karyawan di Universitas Sahid Surakarta berjumlah 150 orang, dengan menggunakan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson dengan bantuan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows Release 18.0*.

Hasil analisis menunjukkan tingkat kualitas layanan perpustakaan kategori sangat tinggi dengan prosentase 28,0 % dan tingkat kepuasan pemustaka kategori tinggi dengan prosentase 47,3%. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan korelasi *product moment* didapatkan hasil 0,621 dengan nilai $p = 0,000 < 0,01$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka Universitas Sahid Surakarta

Kata kunci : kualitas layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka