

## ABSTRAK

Nama : Lusi Oktafiani  
Nim : 1810403012  
Fakultas : Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang  
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2018  
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Asertif Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan  
xxiv + 140 hlm + Lampiran

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Sikap *Asertif* Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Adapun tujuan dari skripsi ini ialah untuk mengetahui bagaimana sikap *asertif* pustakawan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka, dan untuk mengetahui pengaruh dari sikap *asertif* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan kusioner. Sampel pada penelitian ini sebanyak 99 responden atau 10% dari keseluruhan populasi dengan menggunakan teknik rumus slovin. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Mean, Grand Mean, dan (Uji regresi linier sederhana, korelasi, determinasi). Hasil penelitian menunjukkan variabel sikap asertif memperoleh nilai total grand mean sebesar 4,30 termasuk kategori “sangat tinggi” sedangkan variabel kepuasan pemustaka memperoleh nilai total grand mean sebesar 4,31 termasuk kategori “sangat tinggi”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh sikap asertif terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki nilai 0,737 dalam interval koefisien skor 0,60-0,799 disebut kuat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah, bahwa variabel sikap asertif pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Untuk memberikan kepuasan bagi pemustaka sebuah perpustakaan haru melakukan upaya dalam hal memperbaiki sikap (perkataan dan perbuatan) ketika memberi pelayanan agar rasa kepuasan pemustaka lebih terpenuhi.

**Kata Kunci:** *Perpustakaan Provinsi, Sikap Asertif, Kepuasan Pemustaka*

## ABSTRACT

Name : Lusi Oktafiani  
Nim : 1810403012  
Faculty : Adab dan Humanities UIN Raden Fatah Palembang  
Program Study/Year : Library Science/2018  
Thesis Title : The Effect of Assertive Attitude of Librarians on User Satisfaction at the South Sumatra Provincial Library Service  
xxiv + 140 p + Appendix

This thesis discusses the Influence of Assertive Attitudes of Librarians on User Satisfaction at the South Sumatra Provincial Library Service. The purpose of this thesis is to find out how the librarian's assertive attitude is, to determine the level of user satisfaction, and to determine the effect of the librarian's assertive attitude on user satisfaction. This study uses a descriptive type of research with a quantitative approach. Data collection is done through observation, documentation and questionnaires. The sample in this study was 99 respondents or 10% of the total population using the Slovin formula technique. Analysis of the data in this study using the Mean, Grand Mean, and (simple linear regression test, correlation, determination). The results showed that the assertive attitude variable obtained a total grand mean value of 4.30 including the "very high" category while the user satisfaction variable obtained a total grand mean value of 4.31 including the "very high" category. Based on the results of the study, it can be concluded that the effect of assertiveness on user satisfaction at the South Sumatra Provincial Library Service has a value of 0.737 in the interval coefficient score of 0.60-0.799 is called strong. The conclusion of this research is, the librarian's assertive attitude variable has a positive and significant effect on user satisfaction at the South Sumatra Provincial Library Service. To provide satisfaction for users, a library must make efforts in terms of improving attitudes (words and actions) when providing services so that the user's sense of satisfaction is more fulfilled.

**Keywords:** *Provincial Library, Assertive Attitude, User Satisfaction*