

ABSTRAK

Nama : OLGA SIPRIANI
NIM : 2030403047
Fakultas : Adab dan Humaniora
Program Studi/ Tahun : Ilmu Perpustakaan/ 2024
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang
xxii + 141 hlm + Lampiran

Penelitian ini meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang, untuk mengetahui kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif-inferensial dan analisis regresi linier sederhana. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah 294 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang tergolong dalam kategori tinggi, karena berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* sama-sama berada di interval 3,43 – 4,23. Dan untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang, yakni ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,694 yang terkategori kuat, hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 0,481 yang artinya tinggi pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pemustaka) adalah sedang, yakni sebesar 48% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : *Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemustaka*

ABSTRACT

Name : OLGA SIPRIANI
NIM : 2030403047
Faculty : Adab and Humanities
Study Program / Year : Library Science / 2024
Thesis Title : The Effect of Service Quality on Library Satisfaction at the Technical Implementation Unit of the Tridinanti University Library Palembang
xxii + 141 p + Appendix

This research examines the Effect of Service Quality on Library Satisfaction at the Technical Implementation Unit of the Tridinanti University Library Palembang. The purpose of this study was to determine the quality of service at the Technical Implementation Unit of the Library of Tridinanti University Palembang, to determine user satisfaction at the Technical Implementation Unit of the Library of Tridinanti University Palembang and to determine and analyze the effect of service quality on user satisfaction at the Technical Implementation Unit of the Library of Tridinanti University Palembang. The type of research used is associative research or relationship (influence) using a quantitative approach. Data collection techniques in this study used observation, questionnaires and documentation. Data analysis techniques in this study used descriptive-inferential analysis and simple linear regression analysis. The sample used in this study was 294 respondents. The results of this study indicate that the quality of service and library satisfaction at UPT Library Tridinanti University Palembang is classified in the high category, because based on the results of the *Grand Mean* calculation both are in the interval 3.43 - 4.23. And for the influence of service quality on library satisfaction at the Tridinanti University Library Palembang, namely there is a significant influence between service quality on library satisfaction of 0.694 which is categorized as strong, this is indicated by the coefficient of determination of 0.481 which means that the high influence of the independent variable (service quality) on the dependent variable (library satisfaction) is moderate, which is 48% and the rest is influenced by other factors or variables outside the study.

Keywords : *Library, Service Quality, User Satisfaction*