

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS BUKU DI PERPUSTAKAAN KABUPATEN KARO

ROLAS NAIBAHO
1602020031

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Kabupaten Karo yang beralamat di Jalan. Pahlawan No. 1 komplek gedung Nasional Kabanjahe Kabupaten Karo. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dan kualitas buku di perpustakaan Kabupaten Karo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang pengambilan datanya melalui penyebaran kuesioner. Subjek dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan yang datang ke perpustakaan Kabupaten Karo. Sampel yang diambil sebanyak 40 responden (15% dari jumlah pengunjung setiap bulannya) dengan pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling yaitu mengumpulkan data dari unit sampling yang kebetulan ada atau yang ditemui pada saat penelitian. Temuan dari hasil penelitian membuktikan bahwa Kepuasan pengunjung perpustakaan Kabupaten Karo terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan adalah sangat puas, hal ini dapat dilihat dari beberapa variabel yaitu melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang ada di perpustakaan Kabupaten Karo memiliki skor 4,32. Dimana skor tersebut terdapat pada skala interval 4,24 – 5,04 (sangat puas), Kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap kualitas buku yang ada di perpustakaan Kabupaten Karo adalah puas, hal ini dapat dilihat dari beberapa variabel tentang kualitas buku yang ada di perpustakaan Kabupaten Karo memiliki skor 4,15. Dimana skor tersebut terdapat pada skala interval 3,43 – 4,23 (puas). Berdasarkan hasil skor rata-rata keseluruhan variabel yaitu 4,27 dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dan kualitas buku yang ada di perpustakaan Kabupaten Karo adalah sangat puas, ini dikarenakan skor rata-rata pada keseluruhan variabel berada pada titik 4.24 - 5,04 (sangat puas). Hasil rekapitulasi menunjukkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dan kualitas buku di perpustakaan Kabupaten Karo adalah sangat puas.

Kata kunci : kepuasan pengunjung, pelayanan, kualitas buku, perpustakaan

ANALYSIS of LIBRARY VISITOR SATISFACTION WITH the SERVICE and QUALITY OF BOOKS in the KARO DISTRICT LIBRARY

ROLAS NAIBAHO

1602020031

ABSTRACT

This research was conducted in Karo Regency library located at Pahlawan Sreet No. 1 Kabanjahe National Building complex Karo Regency. The purpose of this study was to determine the level of visitor satisfaction with service and quality of book in Karo district library. This research uses a descriptive research method with a quantitative approach that takes data through questionnaires. The subjects of this study were all library visitors who came to the Karo Regency library. Samples taken as many as 40 respondents (15% of the number of visitors each month) with sampling done by accidental sampling that is collecting data from sampling units that happen to be present or encountered at the time of the study. Findings from the results of the study prove that the satisfaction of library visitors in the Karo Regency to the services provided to library visitors is very satisfied, this can be seen from several variables, namely through physical evidence, reliability, responsiveness, guarantees, and empathy in the Karo Regency library. a score of 4.32. Where the score is on an interval scale of 4.24-5.04 (very satisfied), Satisfaction of library visitors to the quality of books in the Karo Regency library is satisfied, this can be seen from several variables about the quality of books in the Karo Regency library has a score of 4.15. Where the score is on the interval scale 3.43-4.23 (satisfied). Based on the results of the overall average score of 4.27 it can be concluded that the satisfaction of visitors to the service and the quality of books in the Karo Regency library is very satisfied, this is because the average score on all variables is at the point 4.24 - 5.04 (very satisfied). The recapitulation results show the satisfaction of visitors to the service and quality of books in Karo Regency library is very satisfied.

Keywords: visitor satisfaction, service, quality of books, library