

ABSTRAK

Purnama Sari. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di Perpustakaan Kota Medan. Dibimbing oleh Abdul Kadir dan Rosmala Dewi.

Perpustakaan merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi didalam kehidupan terutama masyarakat pelajar, mahasiswa, dan kelompok-kelompok tertentu untuk menunjang aktifitasnya. Namun kita menyadari bahwa sebagian masyarakat yang lain belum mendapatkan fasilitas dan layanan perpustakaan sebagaimana mestinya. Perpustakaan dengan tugas dan fungsinya merupakan salah satu sumber informasi dan pembelajaran bagi masyarakat, dengan mempertimbangkan pentingnya keberadaan perpustakaan di tengah masyarakat, maka didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Perpustakaan Kota Medan. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang. Hasil penelitian kualitas pelayanan perpustakaan Kota Medan dari 95 responden 75 responden (78,9%) menyatakan sangat baik, 20 responden (21,1%) menyatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa dari kualitas pelayanan di Perpustakaan Kota Medan sangat baik karena pegawai perpustakaan sudah memenuhi harapan dari anggota baik dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada anggota dan sarana prasarana yang memadai. Kepuasan Anggota hasil penelitian menunjukan dimana 68 responden (71,6%) menyatakan Sangat puas dan 27 responden (28,4%) menyatakan Puas. Anggota merasa puas karena pegawai sudah melakukan pelayanan yang maksimal untuk melayani para pengguna perpustakaan, baik mengenai jawaban yang diberikan oleh pegawai, maupun dari keramah-tamahan pegawai perpustakaan yang dianggap anggota sudah maksimal. Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota karena nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, dan H_a diterima, variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dipakai untuk mempengaruhi Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Perpustakaan Kota Medan

ABSTRACT

Purnama Sari. *The influence of the quality of service to the satisfaction of the Members in the library of the city of Medan. Supervised by Abdul Kadir and Rosmala Dewi*

The library is a requirement that must be fulfilled in the life of the community of students, especially students, and certain groups to support its activity. Yet we are aware that most of the other communities have yet to get the library facilities and services, as appropriate. Library with the task and its function is one of the sources of information and education for the public, taking into account the importance of the existence of the library in the middle of the community, thus forming a kind of library i.e. public library. The purpose of this research is to know how much influence the quality of service to the satisfaction of the members in the library of the city of Medan. As for the type of research used in this research is descriptive research methods with quantitative approach. The number of samples in this study were 95 people. The research of service quality of the library from Medan city 95 75 respondents respondents (78,9%) said very good, 20 respondents (21.1%) said either. This shows that the quality of service in the library of the city of Medan very well because a clerk library already meet the expectations of both the members of the service provided to members of the employee and an adequate infrastructure. Member satisfaction study results indicate where 68 respondents (71,6%) stated very satisfied and 27 respondents (28.4%) expressed satisfaction. Members feel satisfied because the employees have done a maximum of services to serve the users of the library, both regarding the answer given by the employees, nor of hospitality employee of the library which is considered a member already at maximum. Quality of service simultaneously effect significantly to our satisfaction members because of significant value $0.000 < 0.05$ then H_0 is rejected, and the H_a is received, i.e. free variable quality of service contained in this study can be used to affect the satisfaction of the Member libraries of the city of Medan.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction Of Members, The Library Of The City Of Medan*