

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Purnama Sari

Nim : 12 852 0020

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan”** adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Medan, 2016

Purnama Sari
NIM. 12 852 0020

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Medan pada tanggal 20 Desember 1983 dari Bapak Satimin dan Ibu Saniah. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar (SD) Negeri No 101832 pada tahun 1993, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Pancur Batu tahun 1999 dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Bisnis Manajemen (BM), Swasta Raksana Medan pada tahun 2002. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan Keperguruan Tinggi dengan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Medan Area.

Pada bulan Oktober 2014 sampai dengan Maret 2015, penulis melaksanakan penelitian skripsi di Perpustakaan Kota Medan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan”.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di Perpustakaan Kota Medan”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Abdul Kadir, SH, M.Siselaku Pembimbing Iyang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
3. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pdselaku Pembimbing II dan sekaligus Ketua Program Studi Adminitrasi Publik yang telah memberi arahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsiini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Serta Staf administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Tak lupa terima kasih untuk suami dan anakku yang selalu mendoakan saya dari jauh disana. Serta seluruh keluarga terutama kedua orang tua dan mertua penulis yang selalu memberikan dukungan dan menjadi motivator hingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi ini.
6. Buat teman-teman seperjuangan di fakultas ISIPOL, terima kasih atas semua dukungan dan doa yang telah kalian berikan.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan baik segi isi maupun bahasanya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran

yang sifatnya membangun demi menyempurnakan Penelitian Skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, Juni 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	6
1.5.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.5.2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Publik	7
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.3 Kepuasan	18
2.4 Perpustakaan.....	22
2.5 Pelayanan Perpustakaan	29
2.6 Pustakawan	31
2.7 Peranan dan Tugas Pustakawan.....	32
2.8 Pengguna Perpustakaan.....	35
2.9 Penelitian Terdahulu.....	37
2.10 Kerangka Pemikiran	38
2.11 Hipotesis.....	39

BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3 Poulasi dan Sampel	42
3.3.1. Populasi	42
3.3.2. Sampel	42
3.4 Variabel Penelitian Operasional	43
3.4.1. Operasionalisasi Variabel	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Metode Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian	49
4.1.1. Sejarah Singkat Perpustakaan Umum Kota Medan	49
4.1.2. Visi dan Misi Perpustakaan Umum Kota Medan.	50
4.1.3. Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kota Medan	51
4.1.4. Sarana dan Prasarana Perpustakaan Umum Kota Medan	55
4.2. Hasil Penelitian	57
4.2.1. Karakteristik Responden	57
4.2.2. Hasil Penelitian kualitas Pelayanan Sebagai Variabel X	59
4.2.3. Hasil Penelitian Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Terikat Y	64
4.2.4. Klasifikasi Data	70
4.3. Uji Hipotesis	72
4.3.1 Analisis Regresi linear Sederhana	72
4.3.2 Uji Determinasi	73
4.3.3 Uji F	74
4.3.4 Uji T	75
4.4 Pembahasan	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 57
Tabel 2	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 58
Tabel 3	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan. 58
Tabel 4	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana..... 59
Tabel 5	Koleksi buku <i>Up todate</i> 59
Tabel 6	Lokasi Perpustakaan Mudah Diakses..... 60
Tabel 7	Pegawai Perpustakaan Berpenampilan Rapi..... 60
Tabel 8	Pegawai Perpustakaan Disiplin dalam Memberikan Pelayanan 61
Tabel 9	Pegawai Perpustakaan Melaksanakan Tugas Sesuai Dengan SOP 61
Tabel 10	Pegawai Perpustakaan Memberikan Informasi yang Jelas dan Tanggap dalam Membantu Kesulitan Anggota dengan Cepat Misalnya dalam Pencarian Letak Buku 62
Tabel 11	Prosedur Pelayanan Perpustakaan Tidak Berbelit-Belit Dan Prilaku Para Petugas Perpustakaan Menumbuhkan Kepercayaan Anggota 62
Tabel 12	Pegawai Perpustakaan Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Anggota 63
Tabel 13	Pegawai Perpustakaan Peduli Dan Memberikan Perhatian Secara Pribadi Tanpa Diskriminatif Dalam Memberikan Pelayanan 63
Tabel 14	Saya Merasa Puas dengan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana 64
Tabel 15	Saya Merasa Puas dengan Koleksi buku <i>Up todate</i> (Untuk priode 5 tahun berjalan) dan Beragam 65

Tabel 16	Saya Merasa Puas dengan Lokasi Perpustakaan yang Mudah Diakses (Dikunjungi) Sarana Transportasi dan Lingkungan Perpustakaan Bersih.....	65
Tabel 17	Saya Merasa Puas dengan Pegawai Perpustakaan Berpenampilan Rapi Dengan Menggunakan Pakaian Seragam Dan Identitas yang Jelas.....	66
Tabel 18	Saya Merasa Puas karena Pegawai Perpustakaan Disiplin dalam Memberikan Pelayanan.....	66
Tabel 19	Saya Merasa Puas dengan Pegawai Perpustakaan Melaksanakan Tugas Sesuai Dengan SOP.....	67
Tabel 20	Saya Merasa Puas karena Pegawai Perpustakaan Memberikan Informasi Yang Jelas dan Tanggap dalam Membantu Kesulitan Anggota dengan Cepat Misalnya dalam Pencarian Letak Buku.....	67
Tabel 21	Saya Merasa Puas dengan Prosedur Pelayanan Perpustakaan Tidak Berbelit-Belit dan Prilaku Para Petugas Perpustakaan Menumbuhkan Kepercayaan Anggota.....	68
Tabel 22	Saya Merasa Puas dengan Pegawai Perpustakaan Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Anggota Tidak Menunjukkan Kesan Sibuk Saat Menyambut Anggota dan Serius Melayani.....	69
Tabel 23	Saya Merasa Puas karena Pegawai Perpustakaan Peduli Dan Memberikan Perhatian Secara Pribadi Tanpa Diskriminatif Dalam Memberikan Pelayanan.....	69
Tabel 24	Distribusi Frekwensi Klasifikasi Jawaban Responden Untuk Variabel X.....	71
Tabel 25	Distribusi Frekwensi Klasifikasi Jawaban Responden Untuk Variabel Y.....	71
Tabel 26	Regresi Linear Sederhana Coefficients ^a	72
Tabel 27	Pengujian Determinasi Model Summary.....	73
Tabel 28	Uji Statistik FANOVA ^b	74
Tabel 29	Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-t) Coefficients ^a	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gamabr 4.1. Struktur Organisasi.....	51

