

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

**Theresia Dominika Lando
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2012**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kepuasan mahasiswa Universitas Sanata Dharma terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, (2) dimensi kualitas pelayanan yang paling penting bagi mahasiswa Universitas Sanata Dharma dalam menggunakan perpustakaan.

Penelitian dilaksanakan di perpustakaan pusat Mrican dan perpustakaan cabang Paingan, pada bulan Oktober - November 2011. Data dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 383 diambil dengan teknik aksidental. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif, metode *service quality*, analisis komparasi *paired t test*, dan skala urutan bertingkat (*rank order scaling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) mahasiswa Universitas Sanata Dharma secara umum tidak puas terhadap pelayanan perpustakaan ditinjau dari dimensi *service quality*, dengan indeks masing-masing dimensi adalah - 1,16 (kinerja < harapan) untuk dimensi bukti langsung, -2,1 (kinerja<harapan) untuk dimensi keandalan, -1,94 (kinerja<harapan) untuk dimensi daya tanggap, -2,64 (kinerja<harapan) untuk dimensi jaminan, dan - 3,11 (kinerja<harapan) untuk dimensi empati. Hasil perhitungan uji *paired sample t test* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan mahasiswa ($t_{hitung} 9, 501 > t_{tabel} - 4, 924$). (2) sedangkan analisis prioritas kepentingan yang menggunakan skala urutan bertingkat (*rank order scaling*) menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* (bukti langsung) dengan total skor 1.487 merupakan dimensi yang paling dominan atau diutamakan oleh mahasiswa Universitas Sanata Dharma dalam menggunakan perpustakaan.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF STUDENT'S SATISFACTION ON LIBRARY SERVICE

A Case Study at Sanata Dharma University Library Yogyakarta

**Theresia Dominika Lando
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2012**

This research aims (1) to understand the satisfaction of Sanata Dharma University students on the quality of library service, (2) the most important service quality dimension for Sanata Dharma University students in utilizing library.

The research was carried out in center library in Mrican and branch library in Paingan, from October to November 2011. Data were collected by applying observation, interview, questionnaire, and documentation method. Research samples were 383 and collected with accidental method. Data were analyzed with analysis descriptive technique, service quality method, analysis comparison paired t test, and rank order scaling.

The results show that (1) Sanata Dharma University students are not commonly satisfied with the library service based on the service quality dimension with the index of each dimension is about -1,16 (expexted<perceived) for the tangibles dimension, -2,1 (expexted<perceived) for the reliable dimension, -1,94 (expexted<perceived) for the perceptive ability dimension, -2,64 (expexted<perceived) for the guarantee dimension, and 3,11(expexted<perceived) for empathy dimension. The calculation result of paired sample t test shows that there is a significant difference between the average level of expectation and the average level of work ($t_{count} 9, 501 > t_{tabel} - 4, 924$). (2) Priority interest analysis with rank order scaling shows that the tangibles dimension is the dominant dimension for Sanata Dharma University students in utilizing the library.