

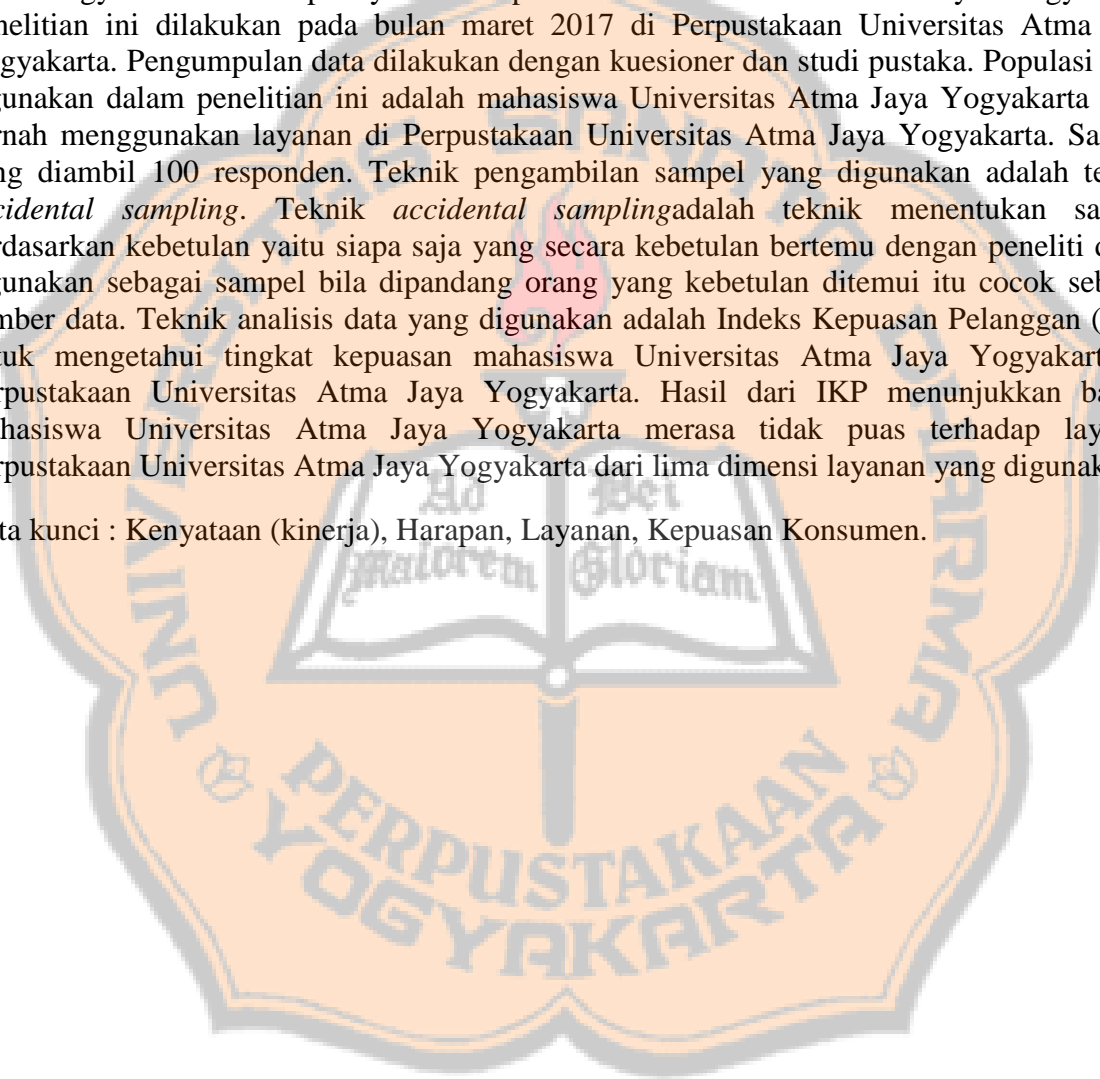
ABSTRAK

KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN

UAJY

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan antara kenyataan dan harapan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta terhadap layanan Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan maret 2017 di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan studi pustaka. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang pernah menggunakan layanan di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sampel yang diambil 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik analisis data yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Hasil dari IKP menunjukkan bahwa mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta merasa tidak puas terhadap layanan Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dari lima dimensi layanan yang digunakan.

Kata kunci : Kenyataan (kinerja), Harapan, Layanan, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT**The Satisfaction of Library User in Atma Jaya University of Yogyakarta**

This research was aimed to know the satisfaction level between reality and expectation of students from Atma Jaya University in the of Atma Jaya University Yogyakarta towards performace service of library of Atma Jaya University. This research was conducted in March 2017 in the library of Atma Jaya University of Yogyakarta. Data gathering was conducted by a questionnaire and literature study. The population used was student of Atma Jaya University of Yogyakarta who had visited Atma Jaya's library, Yogyakarta. Samples taken numbered 100 respondents. Sample taking technique used a accidental sampling. The accidental sampling meant to decide sample based on accidental, who accidently meet the researcher can be a sample data analysis teqnique used a participant satisfaction index (IKP) to know satisfaction level of library user in Atma Jaya University of Yogyakarta. The research result from IKP showed that library user find unsatisfied towards performance service of Atma Jaya Yogyakarta from five dimentions.

The key word : Performance, Prospects, Service, The Satisfaction

