

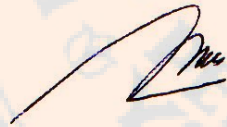
SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Koleksi
dan Lingkungan Fisik
Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan
(Studi kasus pada pengunjung Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
Mrican, Yogyakarta)**

Disusun Oleh:
Martinus Galih Prastowo Adi
NIM: 072214023

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. H. Herry Maridjo, M.Si.

Tanggal: 24 Juni 2011

Pembimbing II



Drs. V. Supriyanto, SU

Tanggal: 18 Juli 2011

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOLEKSI DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Studi Kasus Pada Pengunjung Perpustakaan
Universitas Sanata Dharma, Mrican Yogyakarta

Martinus Galih Prastowo Adi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2011

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas pelayanan, koleksi dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan secara simultan (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan (3) pengaruh koleksi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan (4) pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus pengunjung perpustakaan Universitas Sanata Dharma Mrican, Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner kepada responden. Populasi yang diteliti adalah mahasiswa pengunjung perpustakaan Universitas Sanata Dharma Mrican, Yogyakarta. Sampel yang diteliti sejumlah 100 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan *cornbach's alpha*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentase, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F. Berdasarkan data yang diperoleh, hasil analisis data menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan, koleksi dan lingkungan fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan (3) koleksi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan (4) lingkungan fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, COLLECTION AND
PHYSICAL ENVIRONMENT ON VISITORS SATISFACTION**

A case study on Sanata Dharma University library's visitors, Mrican Yogyakarta

Martinus Galih Prastowo Adi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2011

This study aimed to determine: the influence of quality library services, collections and the physical environment of the satisfaction of visitors simultaneously and partially. This research is a case study on library student visitors of Sanata Dharma University in Yogyakarta. This research took 100 respondents as the samples. Sampling technique used was accidental sampling. Data analysis technique used were percentage, analysis and multiple regression analysis. Results of data analysis showed that: (1) quality of service, collections and the environment physical simultaneously influenced visitor's satisfaction, (2) the quality of library service influenced visitor's satisfaction (3) the collections of influenced visitors satisfaction, but (4) the physical environment of the library had no influence on visitors satisfaction.