

**ABSTRAK**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SANATA DHARMA**

Studi pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta Pemakai Jasa  
Perpustakaan Kampus I Mrican

Benediktus Damaidi Indra Irawan  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut kualitas pelayanan perpustakaan universitas Sanata Dharma, dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan universitas Sanata Dharma. Jenis penelitian ini adalah studi kasus.

Dalam penelitian ini populasinya adalah mahasiswa universitas Sanata Dharma pemakai jasa perpustakaan kampus I Mrican. Jumlah sampel sebanyak 375 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data untuk menguji hipotesis yang pertama menggunakan diagram kartesius dan hipotesis yang kedua menggunakan teknik *Customer Satisfaction Index*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) Tingkat kepentingan mahasiswa Sanata Dharma Yogyakarta tergolong dalam kategori melebihi harapan perpustakaan Sanata Dharma Yogyakarta dan Tingkat kinerja perpustakaan Sanata Dharma Yogyakarta tergolong dalam kategori sangat tinggi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Sanata Dharma Yogyakarta. (2) mahasiswa Sanata Dharma Yogyakarta sangat puas atas kinerja layanan yang perpustakaan Sanata Dharma Yogyakarta.

Kata kunci : Harapan, kepentingan, Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF STUDENTS' SATISFACTION TO SANATA DHARMA  
LIBRARY SERVICE**

A Study of Library User of Sanata Dharma University

Benediktus Damaidi Indra Irawan  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2015

The research aimed to find out the importance and the performance of Sanata Dharma Library service level and to seek the level of students' satisfaction to Sanata Dharma Library service. This research was a case study.

The subjects of the research were users of Sanata Dharma Mrican Library. The respondents were 375 users. The researcher employed accidental sampling as the technique of sampling. The researcher used questionnaire as the means of data gathering. The researcher employed cartesius diagram to analyze the first hipothesis and the researcher employed Customer Satisfaction Index to analyze the second hipothesis.

The result showed that: (1) the level of user importance in Sanata Dharma Library was exceeding expectation and Sanata Dharma Library service level was considered as very high. (2) Sanata Dharma University students were very satisfied to Sanata Dharma Library Service.

Keywords: Hope, Importance, Service Level, Consumer Satisfaction