

Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil judul “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan para pengguna jasa perpustakaan fakultas terhadap kinerja atau pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan peneliti menggunakan metode survai kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuisioner. Kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan analisis selisih dan uji Z.

Dalam analisis data yang dilakukan, peneliti menggunakan bantuan komputer program SPSS Ver. 11.0, dengan kuisioner yang terdiri 22 pertanyaan tentang harapan/kepentingan pengguna jasa dan 22 butir pertanyaan tentang kinerja perpustakaan, diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan para pengguna jasa perpustakaan belum puas terhadap kinerja perpustakaan fakultas. Hal ini dibuktikan dari hasil penilaian para responden bahwa harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja yang telah dilakukan pihak perpustakaan.

Terlebih lagi, para pengguna jasa belum merasa puas terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terutama pada item-item yang berkenaan dengan kinerja karyawan (sumber daya manusia), maka pihak manajemen perpustakaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan melalui pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan kinerja sehari-hari mereka.