

ABSTRAK

Rizqi Susanti. 150541100039. Persepsi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Universitas Trunojoyo Madura. Skripsi. Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya. Universitas Trunojoyo Madura. 2019. XVIII + 79 Halaman, 261 Lampiran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat persepsi kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah 340 pengunjung perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura dengan teknik *Incidental Sampling*. Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini skala ordinal dari Likert, terdiri dari skala persepsi kualitas pelayanan perpustakaan sebanyak 48 *item* yang mengukur 3 aspek persepsi kualitas pelayanan perpustakaan dengan 4 indikator pada masing-masing aspek. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik parametrik dengan uji *Independent Sample T-test* dan uji *Descriptive Statistic* yang dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic 23 For Windows*. Hasil penelitian dengan menggunakan uji *Independent sample T-test* di peroleh nilai signifikansi (sig. 2 – tailed) = 0,012 ($0,012 < 0,05$), artinya terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan perpustakaan ditinjau dari jenis kelamin pengunjung. Berdasarkan nilai *mean* dan standar deviasi pada uji *independent sample t-test* diperoleh hasil bahwa persepsi kualitas pelayanan perpustakaan dominan berada dalam kategori sedang. Sebanyak 15 pengunjung laki-laki memiliki persepsi kualitas pelayanan perpustakaan yang tinggi (18,51%), sebanyak 56 pengunjung memiliki persepsi yang sedang (69,13%), dan 10 pengunjung memiliki persepsi yang rendah (12,34%). Sedangkan pada pengunjung perempuan, sebanyak 45 pengunjung memiliki persepsi kualitas pelayanan perpustakaan yang tinggi (17,37%), sebanyak 163 pengunjung memiliki persepsi yang sedang (62,93 %), dan 51 pengunjung memiliki persepsi yang rendah (19,69%). Hasil uji *descriptive statistic* menunjukkan bahwa pada aspek kognisi, indikator ketanggapan memiliki persentase yang paling rendah (24,72%). Pada aspek afeksi, indikator reliabilitas memiliki persentase yang paling rendah (24,32%), dan pada aspek konasi, indikator empati memiliki persentase yang paling rendah (24,08%).

Kata Kunci : Persepsi Kualitas Pelayanan Perpustakaan.

Daftar Pustaka : 65 (1985 – 2018)

ABSTRACT

Rizqi Susanti. 150541100039. Perception Service Quality of Library at the Universitas Trunojoyo Madura. Final Project. Social and Cultural Departmen. Social and Cultural Study Faculty. Universtias Trunojoyo Madura. 2019. XVIII + 79 Pages, 261 Attachments.

This research aims to find out perception service quality of library at the Universitas Trunojoyo Madura. This quantitative descriptive research had proposed hypothesis – there was perception service quality of library at the Universitas Trunojoyo Madura. The subjects were 340 visitors of Universitas Trunojoyo Madura taken by *incidental sampling*. Type of scale used in this research were ordinal and Likert, consisting of perception services quality of library scale with 48 items to measure 3 quality perception aspects with 4 indicators of each aspect. Data analysis in this research used parametric statistics with *independent sample t-test* and *descriptive statistic* aided by using *IBM SPSS Statistic 23 for Windows* program. The findings showed *independent sample t-test* gained significant score (sig. 2 – tailed) = 0.012 ($0.012 < 0.05$), meaning there was difference of the quality perception seen from gender of the visitors. Based *mean* and standard deviation scores of *independent sample t-test*, it gained result of quality perception of the service was dominant on moderate category. 15 male visitors had quality perception moderate (69.13%), and 10 visitors had low quality perception (12.34%). Meanwhile, on female visitors, there were 45 visitors had high quality perception (17.37%), 163 visitors had moderate quality perception (62.93%), and 51 visitors had low quality perception (19.69%). *Descriptive statistic* test shows on cognitive aspect, indicators of responsiveness has lowest percentage (24.72%). On affective aspect, reliability indicator has lowest percentage (24.32%). Meanwhile, on conation aspect, empathy indicator has lowest percentage (24.08%).

Keywords : Perception Service Quality of Library.

Reference : 65 (1985 – 2018)