

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP FASILITAS DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG MALANG**

SKRIPSI



Oleh :

AGNES A. JENIKA SARI

NPM : 20540009

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2024

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP FASILITAS DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

Oleh :

AGNES JENIKA SARI

NPM : 20540009

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas di
Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang

Nama : Agnesa Jenika Sari

NPM : 20540009

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Bahwasanya skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diujikan.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Fahriyah, S.Sos.,M.A.
NIDN : 0716077602

Dosen Pembimbing II



Daniel Pandapotan, S.Sos.,M.IP.
NIDN : 0728097801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disajikan di hadapan para dewan penguji sebagai bagian dari persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 30 Januari 2024

Pukul : 13.00 WIB

Dewan Penguji,

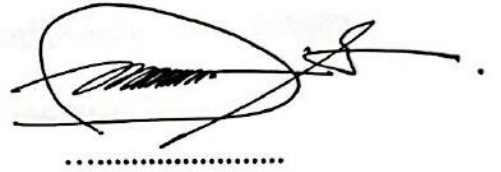
Fahriyah, S.Sos., M.A.
Ketua



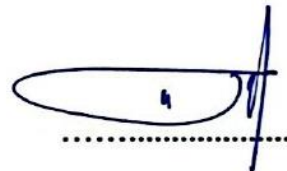
Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP.
Sekretaris



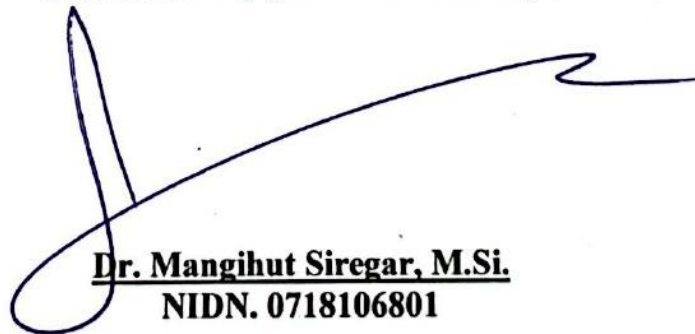
Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP.
Anggota



Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP.
Anggota



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Dr. Mangihut Siregar, M.Si.
NIDN. 0718106801

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agnesa Jenika Sari

NPM : 20540009

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya pribadi saya sepenuhnya dan tidak melibatkan penjiplakan atau pengambilan gagasan dari orang lain. Saya dengan sadar mengakui bahwa seluruh isi skripsi ini adalah hasil pemikiran dan penulisan saya sendiri. Jika pada masa mendatang terbukti ataupun dapat dibuktikan bahwa skripsi ini melibatkan tindakan penjiplakan, saya dengan bersedia menerima pertanggungjawaban dan sanksi/hukuman yang berlaku.

Surabaya, 4 Maret 2024

Yang membuat pernyataan



Agnesa Jenika Sari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa bersyukur dan hormat, penulis dengan bangga mengumumkan bahwa skripsi ini berhasil diselesaikan berkat dukungan dan doa-doa dari orang-orang yang dicintai. Dengan perasaan senang dan bahagia, skripsi ini disajikan kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala

Penulis dapat menuntaskan skripsi ini dengan Rahmat, Hidayat dan Karunia-Nya dari Allah Subhanahu Wata'ala.

2. Ibu dan Ayah

Terima kasih yang sangat banyak penulis ucapkan kepada Ibu Sulikah dan Ayah Agus Subianto yang telah mendukung, menemani, dan mendoakan penulis selama ini sampai akhirnya penulis bisa menuntaskan skripsi ini dengan baik.

3. Keluarga Besar

Terima kasih kepada keluarga besar Kakak Yunivia Ayu Vernanda A.Md.Keb., Nenek Siti Aminah dan Sumijah, Kakek Kadis, Bude Karyaten dan keluarga besar lainnya yang sudah mendukung serta mendoakan penulis hingga pengerjaan skripsi ini selesai.

4. Sahabat Penulis

Terima kasih kepada sahabat penulis Renandika, Refita, Febrianti atas support dan masukan-masukan yang diberikan sampai skripsi ini dapat selesai. Terima kasih sudah mau menjadi tempat mengeluh saya selama pengerjaan skripsi ini.

5. Hazzel dan Tasya

Terima kasih kepada teman seperjuangan saya yang selalu bersama dengan saya dari awal perkuliahan sampai saat ini. Terima kasih atas suka duka, masukan-masukan dan pengalaman yang pernah dilalui bersama.

6. Rekan-Rekan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2020

Terima kasih kepada rekan-rekan angkatan 2020 atas kebersamaannya selama ini dan penulis sangat mengapresiasi karena telah berjuang bersama sampai kita lulus.

7. Dosen

Terima kasih saya ucapkan kepada dosen-dosen fakultas ilmu sosial terutama kepada Bu Yanu Astrid, Bu Fahriyah, Pak Daniel, Pak Bakhtiyar, Pak Daniel, Pak Bambang, dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, telah memberikan bimbingan dan memberikan ilmu selama kuliah.

8. Diri Sendiri

Terima kasih kepada diri sendiri yang sudah mampu untuk bertahan dan berjuang selama kuliah. Mampu untuk menguatkan dan meyakinkan diri sendiri tanpa jeda bahwa semuanya akan selesai pada waktunya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan rasa syukur dan memberikan segala puji kepada Tuhan, penulis berhasil menyelesaikan skripsi berjudul **"KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP FASILITAS DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG MALANG"**.

Penyusunan dan pengajuan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Selain itu, penulisan ini dimaksudkan untuk menggambarkan pandangan terkait kepuasan pengguna terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak-pihak berikut :

1. Prof. Dr. H. Widodo Aryo Kentjono, Sp.THT-KL(K),FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Mangihut Siregar, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Fahriyah, S.Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing satu.
5. Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP. selaku Dosen Pembimbing dua.

6. Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP. selaku Dosen Penguji 1.
7. Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP. selaku Dosen Penguji 2.
8. Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP. selaku Dosen Wali.
9. Seluruh pihak Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang.
10. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan keuntungan bagi semua pihak. Penulis juga memahami bahwa dalam penyusunan proposal ini mungkin terdapat kekeliruan dan kekurangan, sehingga saran serta kritik sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas tugas akhir ini. Dengan ini, penutupan kata-kata ini disampaikan dengan ungkapan terima kasih.

Surabaya, 26 Februari 2024

Agnesa Jenika Sari

ABSTRAK

Agnesa Jenika S., 2024. Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang. Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Pembimbing; I) Fahriyah, S.Sos., M.A.; (II) Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP.

Perpustakaan merupakan sebuah tempat untuk mengembangkan informasi, mencari informasi dan memperoleh informasi. Dalam sebuah perpustakaan, fasilitas dan sarana prasarana adalah sebuah hal yang menjadi penunjangnya. Fasilitas yang tersedia dengan lengkap dapat membantu pemustaka memperoleh kenyamanan saat berada di perpustakaan. Kenyamanan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada perpustakaan dan menjadikan pemustaka bersedia datang kembali secara berkala ke perpustakaan. Penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan maksud untuk memperoleh pemahaman mengenai kepuasan pemustaka terhadap fasilitas yang tersedia di perpustakaan.

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif dengan variabel kepuasan pemustaka, yang terdiri dari sub-variabel kepuasan pemustaka terhadap *service affect* dan *library as place*. Populasi penelitian mencakup rata-rata pengunjung perpustakaan, dan sampelnya dipilih sebesar 29% dari populasi, yakni sejumlah 51 responden. Metode sampling yang dipergunakan adalah *Probability Sampling* dengan penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dengan pustakawan, memberikan kuesioner dengan sejumlah pertanyaan melalui *google form* kepada mahasiswa/i, serta studi literatur dengan meneliti skripsi-skripsi yang ada sebelumnya. Analisis data menggunakan *Microsoft Excel* untuk menghitung prosentase dan rata-rata, yang kemudian disajikan kedalam bentuk tabel dan grafik, serta dianalisis.

Hasil dari penelitian tersebut mengindikasikan bahwa tingkat rasa puas pemustaka terhadap fasilitas di Perpustakaan Ma Chung Malang mencapai 60,78%, menunjukkan tingkat kepuasan yang memuaskan. Evaluasi kepuasan pemustaka terhadap kemampuan serta sikap pustakawan dalam memberikan pelayanannya (*service affect*) menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 62,75%, sedangkan tingkat rasa puas pemustaka terhadap fasilitas serta kondisi suasana di ruang perpustakaan (*library as place*) juga mencapai tingkat kepuasan sebesar 62,75%. Temuan ini mencerminkan bahwa perpustakaan telah berhasil memberikan kepuasan kepada pemustakanya dengan menyediakan fasilitas yang memadai, menciptakan suasana nyaman untuk kegiatan belajar, dan mencari sumber informasi di perpustakaan.

Kata Kunci : *Kepuasan Pemustaka, Fasilitas Perpustakaan, Perguruan Tinggi*

ABSTRAC

Agnesa Jenika S., 2024. User Perceptions of Library Facilities Ma Chung University Malang. Department of Library Science, Faculty of Science Social and Political Sciences, Wijaya Kusuma University, Surabaya, Mentor; I) Fahriyah, S.Sos., M.A (II) Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP.

The library is a place to develop information, search for information and obtain information. In a library, facilities and infrastructure are things that support it. The complete facilities available can help users gain comfort while in the library. This comfort can create a sense of satisfaction in the library and make users willing to come back to the library regularly. This research was conducted by the author with the aim of gaining an understanding of user satisfaction with the facilities available in the library.

This research applies a quantitative descriptive method with the user satisfaction variable, which consists of the sub-variables of user satisfaction with service affect and library as place. The research population includes the average library visitor, and the sample was selected at 29% of the population, namely 51 respondents. The sampling method used is Probability Sampling with sample determination using accidental sampling technique. Data collection in this research was carried out by observation, interviews with librarians, giving questionnaires with a number of questions via Google Form to students, as well as literature studies by examining previously existing theses. Data analysis uses Microsoft Excel to calculate percentages and averages, which are then presented in the form of tables and graphs, and analyzed.

The results of this research indicate that the level of user satisfaction with the facilities at the Ma Chung Malang Library reached 60.78%, indicating a satisfactory level of satisfaction. Evaluation of user satisfaction with the ability and attitude of librarians in providing services (service affect) shows a satisfaction level of 62.75%, while the level of user satisfaction with the facilities and atmosphere conditions in the library room (library as place) also reaches a satisfaction level of 62.75 %. These findings reflect that the library has succeeded in providing satisfaction to its users by providing adequate facilities, creating a comfortable atmosphere for learning activities, and searching for information in the library.

Keywords : User Satisfaction, Library Facilities