

ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Pusat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Prodi PTB UNP

Oleh: Adek Saputra

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap seberapa besar pengaruh pelayanan perpustakaan pusat terhadap kepuasan mahasiswa jurusan teknik sipil prodi PTB UNP.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jumlah populasi sebanyak 386 mahasiswa. Dengan jumlah sampel sebanyak 79 mahasiswa sampel diambil dengan menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Data dikumpulkan menggunakan angket dengan skala likert yang menggunakan 5 pilihan jawaban. Jumlah pernyataan dalam angket sebanyak 32 butir pernyataan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang terdiri atas *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka. Selain itu, dengan uji koefisien kolerasi dilihat bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Koefisien determinasi menunjukan besarnya kontribusi 0,220 atau 22% dari pelayanan terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan sisanya yaitu 78% kepuasan pelanggan pada perpustakaan pusat UNP dijelaskan oleh faktor selain pelayanan.