

# ABSTRAK

## Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

**Skripsi: FE/ Pend. Ekonomi. 2014. Penulis; Harci Yulianti, 2009-98436.**

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap citra Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Jenis penelitian adalah penelitian kausatif. Penelitian dilakukan di Perpustakaan UNP. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Padang periode Januari-Juni 2012 yang berjumlah 31.443 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Cluster Sampling*. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer penelitian dikumpulkan melalui kuesioner. Data yang telah terkumpul diolah dengan teknik Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh signifikan kualitas bukti fisik terhadap citra perpustakaan UNP, (2) Terdapat pengaruh signifikan kualitas keandalan terhadap citra perpustakaan UNP, (3) Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas daya tanggap terhadap citra perpustakaan UNP, (4) Terdapat pengaruh signifikan kualitas jaminan terhadap citra perpustakaan UNP, (5) Terdapat pengaruh signifikan kualitas empati terhadap citra perpustakaan UNP.

**Kata Kunci : Kualitas Bukti Fisik, Kualitas Keandalan, Kualitas Daya Tanggap, Kualitas Jaminan, Kualitas Empati, Citra**