

ABSTRAK

Teten Permata Yondra, 2021. “Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif melalui penyebaran kuesioner di Politeknik Negeri Padang. Populasi pada penelitian ini berjumlah 3.300 mahasiswa dengan jumlah sampel 97 responden. Pengambilan sampel ditentukan berdasarkan teknik *Simple Random Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat tingkat kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode EUCS dengan 3 dimensi dengan skor rata-rata 3,16. *Pertama*, dimensi *content* diperoleh skor rata-rata 3,20 berada pada skala interval positif yaitu, terdapat kepuasan pemustaka karena layanan digital menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan memiliki koleksi yang lengkap. *Kedua*, dimensi *accuracy* diperoleh skor rata-rata 3,09 berada pada skala interval positif yaitu, juga terdapat kepuasan pemustaka karena layanan digital memiliki keakuratan informasi seperti informasi yang akurat dan dapat dipercaya. *Ketiga*, dimensi *timeliness* diperoleh skor rata-rata 3,20 berada pada interval positif, yaitu juga terdapat kepuasan pemustaka, karena layanan digital menyediakan informasi terbaru dan informasi yang diinginkan.

Kata kunci: kepuasan pemustaka, layanan digital, EUCS