

## ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok: Analisis Libqual+TM”.

**Oleh:** Cherly Pratiwi

Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok yang dianalisis menggunakan Libqual+Tm. Libqual+Tm. Terdiri dari tiga dimensi yaitu affect of service, information control dan library as place. Tujuan penelitian ini yaitu, mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner.

Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner pada pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebagai populasi. Penarikan sampel dari penelitian menggunakan teknik sampling insidental dan diperoleh sampel sebanyak 50 orang. Berdasarkan hasil penelitian maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) berdasarkan dimensi kinerja petugas dalam melayani (affect of service) pemustaka merasakan cukup puas dengan Adequacy Gap (AG) dimensi bernilai positif dengan skor 0,05 dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan dinilai sangat puas dengan Superiority Gap (SG) bernilai positif dengan skor 0,52; (2) berdasarkan dimensi kualitas informasi dan akses informasi (information control) pemustaka belum puas dengan Adequacy Gap (AG) dimensi bernilai negatif dengan skor -0,20 dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan dinilai sangat puas dengan Superiority Gap (SG) bernilai positif dengan skor 0,25; (3) berdasarkan dimensi sarana dan prasarana perpustakaan (library as place) pemustaka cukup puas dengan Adequacy Gap (AG) dimensi bernilai dengan skor 0,013 dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan dinilai sangat puas dengan Superiority Gap (SG) bernilai positif dengan skor 0,50. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pemustaka tingkat kepuasan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok pemustaka cukup puas dengan rata-rata Adequacy Gap (AG) bernilai positif dengan skor 0,08 dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan dinilai sangat puas dengan rata-rata Superiority Gap (SG) bernilai positif dengan skor 0,4.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Pemustaka, Perpustakaan