

ABSTRAK

Falian Sumitra, 2021. “tingkat kepuasan pemustaka terhadap *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol: menggunakan model PIECES”. *Skripsi*. Program studi perpustakaan dan ilmu informasi, jurusan bahasa dan sastra indonesia dan daerah, fakultas bahasa dan seni, universitas negeri padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol menggunakan model PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini merupakan pengunjung Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol tahun 2019 berjumlah 14.809 orang, dan sampel berjumlah 99 orang. Pengambilan sampel ditentukan berdasarkan teknik *simple random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada pada populasi tersebut. Data penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan rumus hitung frekuensi relatif dan persentase.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) kepuasan pemustaka terhadap OPAC ialah 2,91 yang berada pada skala interval 2,52 – 3,27 yang mengindikasikan kepuasan pemustaka terhadap OPAC tergolong dalam kategori positif, (2) model PIECES memperoleh hasil skor 3,05 yang berada pada skala interval 2,52 – 3,27 yang mengindikasikan bahwa model PIECES tergolong dalam kategori positif. *Pertama*, pada sub variabel *Performance* menunjukkan angka 2,95 yang memperoleh nilai positif yang artinya kinerja OPAC di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan cepat dan tidak adanya kesalahan ketika menelusur menggunakan OPAC. *Kedua*, pada sub variabel *Information* menunjukkan angka 3,04 yang memperoleh nilai positif yang artinya informasi yang tersedia di OPAC sudah tergolong baik. *Ketiga*, pada sub variabel *Economy* menunjukkan angka 2,96 yang memperoleh nilai positif yang artinya OPAC sudah ekonomis dari segi penggunaan karena dapat diakses melalui *handphone* dan OPAC yang bersifat gratis. *Keempat*, pada sub variabel *Control* menunjukkan angka 2,91 yang memperoleh nilai positif yang artinya OPAC sudah dilindungi dengan antivirus yang baik dan keamanan saat menelusur informasi yang bersifat privasi. *Kelima*, pada sub variabel *Efficiency* menunjukkan angka 3,31 yang memperoleh nilai sangat positif yang artinya OPAC sudah sangat efisien karena dapat menghemat waktu dan tenaga pemustaka dalam menemukan informasi. *Keenam*, pada sub variabel *Service* menunjukkan angka 3,14 yang memperoleh nilai positif yang artinya layanan yang tersedia di OPAC sudah membantu pemustaka dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pemustaka.

Kata kunci: tingkat kepuasan, OPAC, PIECES