

ABSTRAK

Zulhamdani, 2014. "Tanggapan Pengguna terhadap Faktor-Faktor Kepuasan di Layanan *American Corner* Perpustakaan Universitas Andalas". *Makalah*, Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Kehadiran layanan *American Corner* di Perpustakaan Universitas Andalas telah banyak menyita perhatian pengguna Perpustakaan Universitas Andalas dan masyarakat umum dibandingkan dengan layanan yang lain. Melihat gejala tersebut maka dapat dirumuskan masalah dalam makalah ini yaitu, bagaimana tanggapan pengguna terhadap faktor-faktor kepuasan pada layanan *American Corner*.

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner dan tinjauan kepustakaan. Dengan mendeskripsikan tanggapan pengguna terhadap faktor-faktor kepuasan tersebut.

Hasil dari pembahasan makalah ini dapat disimpulkan bahwa tanggapan pengguna terhadap faktor-faktor kepuasan mendapat tanggapan yang positif dari pengguna, faktor-faktor kepuasan tersebut adalah: (a) faktor pelayanan Volunnter; (b) faktor koleksi; (c) faktor kenyamanan dan fasilitas; (d) faktor kegiatan dana cara. Faktor yang mendapat tanggapan paling positif dari pengguna adalah faktor kenyamanan dan fasilitas yang dapat dikategorikan sangat memuaskan dengan tanggapan pengguna sebanyak 88,05% mengatakan puas.