

## ABSTRAK

**CINTIA ASMARANI: TM/NIM: 2009/97314, Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang Terhadap Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang).**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan masih adanya keluhan dari mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan Universitas Negeri Padang. Masih kurang berkualitaskannya pelayanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sehingga kebanyakan mahasiswa mempersepsikan kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang buruk. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa (Studi pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang).

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa (Studi pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ilmu sosial yang berada pada Universitas Negeri Padang, sedangkan sampel penelitian diambil 97 orang melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin. Data diambil dari alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model skala *likert* dengan menyebarkannya kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial. Data yang terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan bantuan program SPSS (*Statistic Product Service Solution*) versi 16.00 *for windows* setelah itu dideskripsikan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa pada aspek *tangibles* nilai TCR sebesar 67% dengan kategori Cukup Baik. Pada aspek *reability* nilai TCR sebesar 59,8% dengan kategori Cukup Baik. Sedangkan pada aspek *responsiveness* nilai TCR sebesar 62,1% dengan kategori Cukup Baik. Kemudian pada aspek *assurance* nilai TCR sebesar 60% dengan kategori Cukup Baik dan pada aspek *empathy* nilai TCR sebesar 66% dengan kategori Cukup Baik. Sehingga bila dirata-ratakan kelima aspek pelayanan publik di atas, maka mahasiswa mempersepsikan kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa (Studi pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang) memiliki kategori **Cukup Baik** dengan nilai TCR sebesar 62,98%.