

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN TEKNIK SIPIL PRODI PTB UNP

*Skripsi Ini Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Teknik
Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan
Jurusan Teknik Sipil FT UNP*



Oleh :

ADEK SAPUTRA
NIM/TM : 1101853 / 2011

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BANGUNAN
JURUSAN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

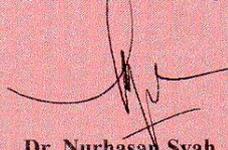
PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
JURUSAN TEKNIK SIPIL PRODI PTB UNP**

Nama : ADEK SAPUTRA
TM / NIM : 2011/ 1101853
Program Studi : PENDIDIKAN TEKNIK BANGUNAN (S1)
Jurusan : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK

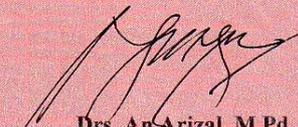
Padang, 18 Februari 2017
Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



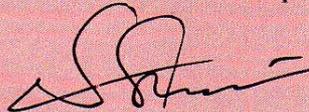
Dr. Nurhasan Syah, M.Pd
NIP. 19601105 198602 1 001

Pembimbing 2



Drs. An-Arizal, M.Pd
NIP.19521110 197703 1 003

Ketua Jurusan Teknik Sipil



Dr. Rijal Abdullah, M.T
NIP. 19610328 198609 1 001

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN TEKNIK SIPIL PRODI PTB UNP

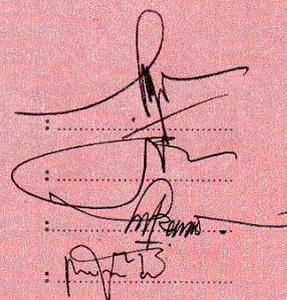
Nama : ADEK SAPUTRA
TM / NIM : 2011/ 1101853
Program Studi : PENDIDIKAN TEKNIK BANGUNAN (S1)
Jurusan : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan dinyatakan lulus sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Teknik pada Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik UNP Padang.

Dewan Penguji:

Ketua : Dr. Nurhasan Syah, M.Pd
Anggota 1 : Dr. Fahmi Rizal, MT.,M.Pd
Anggota 2 : Drs. Zahrul Harmen, ST.,MM
Anggota 3 : Rusnardi Rahmat Putra, Ph.D

:
:
:
:



Ditetapkan di: Padang, 18 Februari 2017

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ya Allah,

Waktu yang sudah aku jalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu dengan orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku.

Kubersujud di hadapanmu.

Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku

Segala puji bagimu ya Allah,

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu tuhan, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku,

Terima kasihku untukmu,

Kupersembahkan karya kecil ini untuk ibundaku dan Ayahandaku tercinta, yang tiada hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada di depanku.

Dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, maafkan anakmu Ibu,, Ayah,, masih saja ananda menyusahkanmu.

Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam.. seraya tangaku menadah" ..ya Allah ya Rahman ya Rahim...Terimakasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,,mendidikku,,membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakamu..

Untukmu Ayah (Amri Yusra),,,Ibu (Ernawati)..Terimakasih....

we always loving you...(ttd. Anakmu)

Kepada My brother and sister (Wendy Yusra, Adilla Nur Amri, Resky Ganda Yusra)..”akhirnya bisa wisuda juga kan. Makasih buat segala dukungannya. Semoga ini menjadi motivasi untuk kedepannya. Untuk bg Wendy karajoan lah skripsi tu lai ndak k babini gai lah bara umua ko da.hehehehe untuk adik ku yang paling cantik satu-satunya Adilla rajin-rajin kuliah bia capek wisuda jan malawan k malawan jo isi utak tu k ama. Untuk adikku risky

rajin-rajin lah baraja tu lai ndak malu tingga kelas jo taruih, jan panggana tu warnet ka warnet se.

Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain. "Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersamasahabat-sahabatterbaik"..

*Terimakasih kuucapkan Kepada Teman sejawat
Saudara seperjuangan SIPIL 011'*

Tanpamu teman aku tak pernah berarti, tanpamu teman aku bukan siapa-siapa yang takkan jadi apa-apa", buat saudara sekaligus sahabatku selama Berada di SIPIL Herzy Febriargo (Kanti) skripsi tu dari hati kanti, Andre Alfarid karajoan lah skripsi tu lai ndre , Angga Pratama (Oom), M Afdhal, Fadil dan Gegefjan main PB k PB juo lai semangatlah buat kerjain skripsinya. Buat keluarga kos Terkukur No. 6 Krys Soper (Ambo), Nando, Yandra, David dan keluarga kos Patenggangan No. 1 terima kasih telah mengisi hari-hari ku dengan canda dan tawa.

*Buat teman-teman dan adik-adik Sipil yang masih berjuang semangat..
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila telah selesai
(dari suatu urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu
berharap
(QS. Alam Nasyrah)*

*Terakhir saya ucapkan terima kasih kepada The only one Sherly Tia Ningsih
Semangat dan kerja kerasmu membuka mata
Bahwa hidup ini butuh perjuangan
Terima kasih atas support, motivasi, waktunya
Tetaplah menjadi penawar letihku.*



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN
PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp.(0751).7059996, FT: (0751)7055644,445118 Fax .7055644



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adek Saputra
NIM/TM : 1101853 / 2011
Program Studi : Pendidikan Teknik Bangunan
Jurusan : Teknik Sipil
Fakultas : FT UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Skripsi/Tugas Akhir/Proyek Akhir saya dengan judul Pengaruh pelayaran perpustakaan pusat terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Prodi PTB UNP

Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan negara. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,
Ketua Jurusan Teknik Sipil

(Dr. Rijal Abdullah.M.T)
NIP. 19610328 198609 1 001

Saya yang menyatakan,



Adek Saputra
1101853

BIODATA

Data Diri:

Nama Lengkap : Adek saputra
Tempat/ Tanggal Lahir : Bukittinggi/ 03 Januari 1993
Jenis Kelamin : Laki-laki
Ayah : Amri Yusra
Ibu : Ernawati
Agama : Islam
Anak Ke : 2 (Dua)
Jumlah Bersaudara : 3 (Tiga)
Alamat Tetap : Pakoan Jorong Aro Kandikir Gaduik Tilatang
Kamang

Data Pendidikan:

SD : SD N 07 Bukittinggi
SLTP : SMP Negeri 5 Bukittinggi
SLTA : SMK Negeri 1 Bukittinggi
Perguruan Tinggi : Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Proyek Akhir:

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Pusat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Prodi PTB UNP.

Padang, Februari 2017

ADEK SAPUTRA
1101853

ABSTRAK

Adek Saputra, 2017 : Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Pusat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Prodi PTB UNP.

Pembimbing : 1. Dr. Nurhasan Syah, M.Pd
2. Drs. An Arizal, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap seberapa besar pengaruh pelayanan perpustakaan pusat terhadap kepuasan mahasiswa jurusan teknik sipil prodi PTB UNP.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jumlah populasi sebanyak 386 mahasiswa. Dengan jumlah sampel sebanyak 79 mahasiswa sampel diambil dengan menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Data dikumpulkan menggunakan angket dengan skala likert yang menggunakan 5 pilihan jawaban. Jumlah pernyataan dalam angket sebanyak 32 butir pernyataan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang terdiri atas *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka. Selain itu, dengan uji koefisien kolerasi dilihat bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi 0,220 atau 22% dari pelayanan terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan sisanya yaitu 78% kepuasan pelanggan pada perpustakaan pusat UNP dijelaskan oleh faktor selain pelayanan.

Kata kunci : Kepuasan, pelayanan.

ABSTRACT

Adek Saputra, 2017 : The influence of services Central Library Student Satisfaction Department of Civil Engineering study program PTB UNP.

Counsellor : 1. Dr. Nurhasan Syah, M.Pd
2. Drs. An Arizal, M.Pd

This study purpose to reveal how much influence the central library services to the satisfaction of students majoring in civil engineering department of PTB UNP

This research is a descriptive study with a total population of 386 students. With a total sample of 79 students of the samples were taken by using techniques *Proportional Random Sampling*. Data were collected using a questionnaire that uses a Likert scale 5 answer choices. The number of statements in the questionnaire as much as 32 point statement.

The results showed that the service consists of *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* contribute to consumer satisfaction. Additionally, the correlation coefficient seen that the services have a significant impact on consumer satisfaction with the level of significance of 0.000 or 0%. The coefficient of determination shows the contribution of 0.220 or 22% of service to customer satisfaction, while the remaining 78% customer satisfaction on the central library UNP explained by factors other than services.

Kata kunci : Satisfaction, service.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Pusat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Prodi PTB UNP”. Tidak lupa shalawat beriring salam penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis ucapkan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Nurhasan Syah, M.Pd dan Bapak Drs. An Arizal, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Fahmi Rizal, MT.,M.Pd, Bapak Drs. Zahrul Harmen, ST.,MM dan Bapak Rusnardi Rahmat Putra, Ph.D, selaku Dosen Penguji I, II dan III yang bersedia memberi masukan dan saran.
3. Dr. Rijal Abdullah M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil FT UNP yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama menjalani studi di Jurusan Teknik Sipil.
4. Bapak/Ibu dosen serta semua staf pengajar dan karyawan Jurusan Teknik Sipil FT UNP.
5. Seluruh teman-teman Jurusan Teknik Sipil UNP.

Teristimewa kepada kedua orang tua, dan semua keluarga serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun

materil kepada penulis. Semoga apa yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Terlepas dari semua kekurangan, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pendidikan.

Padang, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
BIODATA	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	7
1. Pelayanan Publik atau Umum	7
2. Pelayanan Perpustakaan	9
3. Perpustakaan Perguruan Tinggi	16
4. Konsep Kepuasan Pelanggan	21
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka ...	21
6. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
B. Penelitian yang Relevan	24
C. Kerangka Konseptual	25

D. Pertanyaan Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian	27
D. Variabel dan Data Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Uji Coba Instrumen	33
H. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian	39
1. Analisis Deskriptif	39
2. Uji Normalitas	42
3. Uji Hipotesis	42
B. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	: Data Jumlah Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil.....	27
2	: Data Jumlah Sampel Penelitian	29
3	: Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	32
4	: Hasil Uji Validitas	33
5	: Ukuran Kemampuan Cronbach's	34
6	: Interpretasi Koefisien Korelasi	36
7	: Hasil Nilai Rata-Rata Pelayanan	39
8	: Hasil Nilai Rata-Rata Kepuasan	41
9	: Hasil Uji Normalitas.....	42
10	: Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	43
11	: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 : Surat Tugas Pembimbing.....	47
2 : Izin Uji Coba dan Penelitian.....	48
3 : Angket Uji Coba.....	49
4 : Rekap Data Uji Coba.....	52
5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	53
6 : Angket Penelitian	57
7 : Rekap Data Penelitian	60
8 : Hasil Analisa Deskriptif.....	63
9 : Hasil Uji Normalitas.....	65
10 : Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	66
11 : Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	67
12 : Undangan Ujian Skripsi.....	68
13 : Catatan Konsultasi.....	69

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Universitas Negeri Padang sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi mengemban misi, yaitu untuk peningkatan mutu pendidikan dan kualitas sumber daya manusia. Maka untuk mencapai misi tersebut Universitas Negeri Padang juga berusaha melengkapi sarana dan prasarana pendidikan yakni salah satunya adalah dengan mengoptimalkan peran serta perpustakaan.

Peranan dan fungsi perpustakaan sangat penting sekali bagi para pengguna. Baik masyarakat umum maupun bagi siswa atau mahasiswa. Karena keberadaannya sebagai sarana untuk mengkaji ilmu dan pengetahuan serta meningkatkan dan menambah pengalaman keterampilan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Tugas utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan layanan informasi yang mencakup: layanan referensi, layanan penelusuran dan temu kembali informasi, layanan sirkulasi, konsultasi bibliografi, penyediaan fasilitas membaca/belajar yang nyaman. Selain itu perpustakaan harus pula menyediakan layanan pendidikan pemakai untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan pemustaka dalam menggunakan layanan, koleksi, dan fasilitas pendukung perpustakaan khususnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pemustaka akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pemustaka adalah target yang berubah-ubah. Untuk mendapatkan gambar yang lebih jelas mengenai hal ini kita perlu memikirkan tentang kebutuhan apa yang dibawa pemustaka pada masing-masing transaksi dengan suatu perpustakaan atau dengan kata lain kinerja perpustakaan harus disesuaikan dengan harapan pemustaka. Kepuasan pemustaka terhadap jasa perpustakaan berkaitan dengan kualitas. Karena kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor yang penting. Untuk itu perpustakaan diharapkan selalu mengutamakan pelayanan yang cepat, informatif dan komunikatif. Untuk melakukan tugas pelayanan informasi di perpustakaan diperlukan pustakawan

yang memiliki kompetensi yang profesional dan berkualitas dalam menjalankan tugasnya, sehingga diharapkan mampu merespon aspirasi pemustaka kedalam kegiatan dan program organisasi dan melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Selain itu diharapkan mampu menghadapi berbagai tantangan perubahan sebagai dampak perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat.

Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan satu komponen penentu dalam menilai keberhasilan program pendidikan di perguruan tinggi. Pengelolaannya membutuhkan penanganan tenaga yang mampu dan cukup dalam jumlah maupun kualitas. Kepala perpustakaan serta pustakawannya memegang peranan yang sangat penting atas keberhasilan suatu perpustakaan. Pustakawan sebagai roda penggerak perpustakaan dituntut berdedikasi tinggi serta penuh pengabdian dalam bertugas untuk meningkatkan peran serta perpustakaan. Dengan kemajuan teknologi serta ledakan informasi perpustakaan harus meningkatkan kualitas serta kepekaannya terhadap kemajuan-kemajuan yang ada hubungannya dengan perkembangan serta peningkatan pelayanan. Dalam kondisi semakin tingginya tuntutan masyarakat perguruan tinggi akan informasi, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perpustakaan UNP adalah kepuasan pemustakanya. Tingkat kepuasan pemustaka jasa layanan di perpustakaan UNP ditentukan oleh kinerja pustakawan dan kualitas jasa layanan yang diberikan. Pada hakekatnya pengertian kepuasan atau ketidak puasan pemustaka, merupakan perbedaaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan pemustaka dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya mereka mengunjungi unit informasi serta memanfaatkan jasa perpustakaan UNP.

Sesuai dengan pendapat Dian Sinaga (2005:26)

Perpustakaan sekolah merupakan subsistem program pendidikan yang akan berpengaruh terhadap program pendidikan secara keseluruhan yang merupakan komponen tak terpisahkan dari keseluruhan rangkaian program

pendidikan dan yang berfungsi sebagai sarana yang turut menentukan proses belajar mengajar yang baik, mampu memberikan warna dalam proses interaksi yang lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan perpustakaan telah mendapat perhatian melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dalam pasal 45 disebutkan bahwa: “setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, social, emosional dan kejiwaan peserta didik”.

Perpustakaan Universitas Negeri Padang merupakan suatu lembaga yang berfungsi sebagai sumber informasi bagi sivitas akademika UNP yang mempunyai tugas mendukung tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Untuk itu perpustakaan berupaya agar informasi yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya, khususnya sivitas akademika. Perpustakaan UNP memiliki luas lebih kurang 5000 M², terdiri dari lima lantai. Lantai 1 merupakan zona/ruang untuk istirahat dan beribadah. Lantai 2 merupakan zona/ruang koleksi buku untuk belajar mandiri, tanpa berkelompok dan tanpa memindahkan meja/kursi perpustakaan sekaligus tempat meminjam atau mengembalikan buku. Lantai 3 merupakan zona koleksi-koleksi buku cadangan. Lantai 4 merupakan zona ruang kerja staf perpustakaan dan lantai 5 merupakan zona ruangan koleksi skripsi dan karya ilmiah. Perpustakaan Universitas Negeri Padang dilengkapi dengan *catalog* online digunakan sebagai alat penelusuran koleksi yang disebut *OPAC (On-Line Public Access Catalogue)* Penelusuran secara online untuk perpustakaan UNP dapat dilakukan dengan membuka situs <http://www.digilib.unp.ac.id>, dengan kata kunci menggunakan nama pengarang, judul dan subjek. Lewat katalog Online sivitas akademika UNP dapat mencari buku yang diinginkan secara mudah. Adapun fenomena yang penulis temui melalui wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa mahasiswa Jurusan Teknik Sipil

mengenai pelayanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang adalah sebagai berikut:

1. Ditemukan mahasiswa yang kurang puas terhadap fasilitas perpustakaan. Contohnya tempat penitipan barang yang kurang memadai.
2. Ditemukan mahasiswa yang kurang puas terhadap koleksi perpustakaan. Contohnya kurangnya koleksi buku yang berkaitan dengan jurusan teknik sipil.
3. Ditemukan mahasiswa yang kurang puas terhadap petugas layanan. Contohnya petugas layanan tidak merespon terhadap pertanyaan dari pemustaka
4. Ditemukan mahasiswa yang kurang puas terhadap jam buka tutup perpustakaan. Contohnya perpustakaan buka lebih lambat dan lebih cepat tutup dari peraturan yang telah ditentukan oleh Universitas Negeri Padang.
5. Ditemukan mahasiswa yang kurang puas terhadap pelayanan peminjaman dan pengembalian buku. Contohnya petugas layanan tidak sigap dan tanggap terhadap keinginan pemustaka.

Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan pusat UNP pada mahasiswa harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Pusat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Prodi Pendidikan Teknik Bangunan UNP”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa yang kurang puas terhadap petugas layanan.
2. Mahasiswa yang kurang puas dalam pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.
3. Mahasiswa yang kurang puas terhadap fasilitas perpustakaan.
4. Mahasiswa yang kurang puas terhadap koleksi perpustakaan.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan agar ruang lingkup yang digunakan tidak terlalu luas dan untuk lebih mengarahkan penelitian yang akan dicapai. Pada penelitian ini penulis membatasi masalah pada Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Pusat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Prodi Pendidikan Teknik Bangunan UNP.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, maka rumusan masalah penelitian ini apakah pelayanan memengaruhi terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan pusat UNP.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan mengungkap apakah pelayanan memengaruhi kepuasan pemustaka pada perpustakaan pusat UNP.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan hasilnya akan berguna bagi berbagai pihak yaitu:

1. Bagi peneliti sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Padang.

2. Perpustakaan, sebagai masukan untuk memperbaiki pelayanan perpustakaan.
3. Sebagai referensi dalam penelitian lain.