



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA INSHAFUDDIN BANDA ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Siswa, Perpustakaan

Penelitian ini berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SMA Inshafuddin Banda Aceh" mengangkat masalah bagaimana kualitas perpustakaan di SMA Inshafuddin Banda Aceh. Tujuan diadakan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Inshafuddin Banda Aceh. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA Inshafuddin Banda Aceh yang berjumlah 259 orang terdiri dari 9 kelas. Pengambilan sampel dilakukan sebesar 13,9% atau berjumlah 36 siswa yang masing-masing kelas diwakili oleh 4 orang secara acak untuk dijadikan sumber responden. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penelitian lapangan atau observasi dan angket respon yang dibagikan kepada siswa. Untuk mengetahui respon siswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Inshafuddin Banda Aceh menggunakan rumus persentase terhadap pernyataan yang berstatemen positif atau negatif. Hasil analisis data terhadap beberapa dimensi kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Inshafuddin menunjukkan bahwa: pada dimensi tangible (berwujud) memperoleh jumlah nilai keseluruhan pernyataan sebesar 19,06 dengan rata-rata 3,81 dapat dikategorikan sebagai baik, pada dimensi realibility (kehandalan) memperoleh jumlah nilai keseluruhan pernyataan sebesar 18,69 dengan rata-rata 3,74 dapat dikategorikan sebagai baik, pada dimensi responsiveness (daya tanggap) memperoleh jumlah nilai keseluruhan pernyataan sebesar 19,06 dengan rata-rata 3,81 dapat dikategorikan sebagai baik, pada dimensi assurance (jaminan) memperoleh jumlah nilai keseluruhan pernyataan sebesar 19,11 dengan rata-rata 3,82 dapat dikategorikan sebagai baik, dan pada dimensi empathy (empati) memperoleh jumlah nilai keseluruhan pernyataan sebesar 18,78 dengan rata-rata 3,96 dapat dikategorikan sebagai baik. Sehingga berdasarkan keseluruhan dimensi kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Inshafuddin ini dikategorikan baik dengan skor rata-rata setiap dimensi 3,83.