

ABSTRAK

Rabiatul Adawiyah, 190101120662. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman*, Skripsi, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing: Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd

Kata kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada perpustakaan. Kepuasan pemustaka juga merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan yang memiliki faktor penting sebuah perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Mataraman, mengetahui fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner), observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden penelitian ini adalah 24 siswa/i SMAN 1 Mataraman. Metode yang digunakan dalam penarikan sampel yaitu teknik *accidental sampling* Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisis data yaitu melakukan pengelompokkan data, tabulasi, penyajian data, kemudian hasil perhitungan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dengan memberikan sumbangan nilai sebesar 32% dan sisanya 68% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dengan sumbangan sebesar 38% dan sisanya sebesar 62% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, serta terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dengan memberikan sumbangan sebesar 42% dan sisanya sebesar 58% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.