

ABSTRAK

Masitoh Hamdayani, (0901141), “Pengaruh Kinerja Pustakawan terhadap Layanan Prima di *Centre of Information Scientific Resources and Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran*” (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi *CISRAL UNPAD*), Program Studi Perpustakaan dan Informasi, Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Indonesia, Universitas Pendidikan Indonesia, 2013.

Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian adalah mengenai layanan prima. Inti kajiannya difokuskan pada salah satu faktor yang dapat mempengaruhi layanan prima yaitu kinerja pustakawan. Berdasarkan hal tersebut, pokok masalah yang diungkap dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kinerja pustakawan (X) dan layanan prima (Y). Kinerja pustakawan diukur melalui indikator karakteristik tingkah laku (*behavioral characteristics*), pengetahuan (*knowledge*), dan kemampuan dalam memberikan layanan referensi (*reference skill*). Layanan prima diukur melalui indikator bukti nyata (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Populasi pada penelitian ini adalah pemustaka di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD* yang berjumlah 121 orang. Sampel yang diambil adalah berjumlah 55 orang berdasarkan rumus Slovin dengan metode penarikan sampel yaitu sampling insidental. Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup dengan skala lima kategori Likert dan menggunakan analisis data korelasi. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kinerja pustakawan mempunyai tingkat hubungan yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap layanan prima, dengan signifikansi pengaruh sebesar 48%.

Kata kunci: Kinerja, Pustakawan, Layanan Prima.

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi CISRAL UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu