

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan melihat hubungan antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka pada perpustakaan masjid PUSDAI. Tujuan penelitian ini : 1) untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan masjid PUSDAI 2) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terkait dengan kualitas layanan perpustakaan masjid PUSDAI 3) untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara kualitas layanan perpustakaan masjid PUSDAI Bandung dengan tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan masjid PUSDAI Bandung. Manfaat penelitian ini : 1) untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan masjid PUSDAI. 2) sebagai salah satu menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang perpustakaan dan informasi 3) dapat dijadikan masukan atau sebagai alat evaluasi, khususnya pada kualitas layanan perpustakaan masjid pada Perpustakaan Masjid PUSDAI. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka perpustakaan masjid PUSDAI Bandung dengan sampel 100 responden menggunakan *quota sampling*. Hasil analisis data dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung. Selain itu, diperoleh hasil gambaran : 1) kualitas layanan perpustakaan masjid termasuk dalam kategori baik, dengan indikator : lingkungan fisik dengan kategori baik; kehandalan dengan kategori baik; daya tanggap dengan kategori baik; jaminan dengan kategori baik; dan empati dengan kategori sangat baik; dan 2) tingkat kepuasan pemustaka perpustakaan masjid PUSDAI dalam kategori baik; dengan indikator : aktual produk atau jasa dengan kategori baik; dan harapan pemustaka dengan kategori sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Masjid

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

This study focused on the relationship between the quality of library services and the level of visitors' satisfaction of mosque library at Masjid PUSDAI. The purpose of this study were: 1) to investigate the quality of mosque library services at Masjid PUSDAI 2) to investigate the level of visitors' satisfaction regarding the quality of mosque library services at Masjid PUSDAI 3) to investigate whether there is a positive correlation between the quality of library services and the level of visitors' satisfaction of mosque library in Masjid PUSDAI, Bandung. The significances of this study were: 1) to increase insight and knowledge in improving the quality of mosque library services at Masjid PUSDAI. 2) as one source to broaden knowledge in the field of library and information. 3) can be used as an input or as an evaluation tool, particularly on the quality of mosque library services at Masjid PUSDAI. The method of this study was descriptive method with quantitative approach. The population of this study was visitors of mosque library PUSDAI Bandung. The sample was 100 visitors who were taken by using quota sampling. The result indicated that there was a significant positive relationship between the quality of library services and the level of visitors' satisfaction at library at Masjid PUSDAI, Bandung. In addition, the result illustrated that: 1) the quality of mosque library services considered as good category, with indicators: good physical environment category; good reliability category; good responsiveness category; good guarantee category; and good empathy category; and 2) the level of visitors' satisfaction of mosque library at Masjid PUSDAI was considered good category, with indicators: both categories; indicators: good actual product and services category; and good visitors; expectation category.

Keywords : Service Quality, Visitors' Satisfaction, Mosque Library

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu