

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan fakultas kedokteran UISU. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel terikat (kepuasan pemustaka) dan variabel bebas (kualitas pelayanan). Metode pengambilan data dilakukan dengan kuisioner yang dibagikan kepada pemustaka (mahasiswa fakultas kedokteran yang datang ke perpustakaan FK UISU) dilakukan secara langsung. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 45 mahasiswa. Teknik analisa yang digunakan adalah regresi linear dengan alat bantu *SPSS 29 for windows*. Menggunakan uji koefisien korelasi dengan taraf signifikansi 5%. Permasalahan pada penelitian ini adalah ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Ada beberapa uji yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier dan uji hipotesis (Uji T).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada uji korelasi *product moment* dengan alat bantu *SPSS 29* menyatakan bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$. R_{hitung} (0,648) dengan R_{tabel} (0,294) maka $0,648 > 0,294$ terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y). Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa pada variabel X (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka atau H_0 ditolak H_a diterima dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu ($5,584 > 2,021$) artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pustakawan maka kepuasan pemustaka akan semakin tinggi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemustaka, Regresi Linier Sederhana.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of service quality on user satisfaction in the UISU medical faculty library. In this study using two variables, namely the dependent variable (user satisfaction) and the independent variable (service quality). The data collection method is carried out with questionnaires distributed to users (medical faculty students who come to the FK UISU library) carried out directly. The sample used in the study was 45 students. The analysis technique used is linear regression with the SPSS 29 for windows tool. Using a correlation coefficient test with a signification level of 5%. The problem in this study is to find out whether the quality of service affects user satisfaction. There are several tests used, namely validity test, reliability test, linear regression analysis and hypothesis test (T Test).

The results showed that the product moment correlation test with the SPSS 29 tool stated that $R_{\text{calculate}} > R_{\text{tabel}}$. $R_{\text{calculate}}$ (0.648) with R_{tabel} (0.294) then $0.648 > 0.294$ there is a significant influence between service quality (X) and user satisfaction (Y). Based on the t test, it shows that the variable X (Quality of Service) affects user satisfaction or H_0 is rejected H_a is accepted with $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$, namely ($5,584 > 2,021$), meaning that the higher the quality of service provided by librarians, the satisfaction of users will be higher.

Keywords: *Quality of Service, User Satisfaction, Simple Linear Regression.*