

## ABSTRAK

Skripsi ini Berjudul “**Pelayanan dan Fasilitas Pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Terhadap Kepuasan Pemustaka**” ini di tulis oleh **Chicha Fitriyani NIM 111.032**, Jurusan Ilmu Informasi Perpustakaan Fakultas ADAB dan Humaniora, IAIN Imam Bonjol Padang.

Permasalahan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap pelayanan dan fasilitas pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap pemustaka yang ada pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan dan fasilitas yang ada di Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Sedangkan fasilitas terutama koleksi buku yang tersedia masih banyak yang kurang seperti buku yang terkait dengan perpustakaan , psikologi dan ekonomi.

Dalam melakukan analisa data, setelah data didapat melalui wawancara dari informan, setelah itu data atau informasi dikumpulkan yang berhubungan dengan pertanyaan penelitian. Analisa informasinya adalah analisa kualitatif selama pengumpulan informasi menjadi objek observasi, wawancara sampai penarikan kesimpulan.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Fasilitas, Perpustakaan ,Kepuasan dan Pemustaka.*