

**KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI
PERPUSTAKAAN PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Adab dan Humaniora sebagai Salah Satu Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Humaniora (S.Hum) pada Jurusan Sejarah
Peradaban Islam Konsentrasi Ilmu Informasi Perpustakaan*



Oleh

MARISA AYU PUTRI
NIM.1411020184

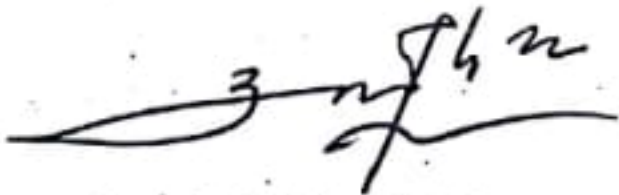
**KONSENTRASI ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN (IIP)
JURUSAN SEJARAH PERADABAN ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439 H/ 2018 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul *kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Imam bonjol Padang* yang disusun oleh saudari Marisa Ayu Putri NIM 1411020184 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Padang, 15 Agustus 2018

Pembimbing I



Drs. Zulkifli, M.Pd

NIP. 196206111997031001

Pembimbing II



Hasri Fendi, SS., M.Pd

NIP. 197607042007101007

ABSTRAK

Skripsi ini dengan judul “ **Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang**” disusun oleh **Marisa Ayu Putri, Nim 1411020184** jurusan Sejarah Peradaban Islam konsentrasi Ilmu Informasi Perpustakaan (IIP).

Permasalahan yang dihadapi perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang adalah dimana sebahagian pengguna menyatakan belum puas terhadap layanan sirkulasi yang diterima/dirasakan. Hal itu dikarenakan proses layanan sirkulasi yang masih manual sehingga waktu yang digunakan tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu penulis ingin memperoleh data yang akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan Pascasarjana ini.

Metode Penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode kuantitatif, mengingat penelitian ini terdiri dari empat variabel yaitu pengaruh layanan, akses kepada informasi, kontrol personal, dan perpustakaan sebagai tempat. Untuk itu digunakan metode LibQUAL+™, dimana metode LibQUAL+™ adalah salah satu alat uji untuk mengukur kepuasan pengguna.

Setelah melakukan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang berdasarkan kesenjangan antara layanan yang diterima/dirasa sudah memuaskan bagi pengguna, walaupun belum mencapai harapan yang diidealkan/diinginkan pengguna, tetapi sudah melebihi harapan minimum pengguna. Hal itu terlihat dari harapan minimum sebesar 4,02, harapan ideal 8,71, layanan yang diterima/dirasakan 7,53 dan kesenjangan AG adalah 3,51.

Kata Kunci: LibQUAL+™, Kepuasan Pengguna, Layanan Sirkulasi