

ABSTRAK

Hariyati, Marisa. 2023. *Ketersediaan Koleksi, Fasilitas Perpustakaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Jambi*. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Jambi. Pembimbing I: Dr. Mohamad Muspawi, S.Pd.I., M.Pd.I. Pembimbing II: Dr. Muhammad Sofwan, S.Pd., M.Pd.

Kata Kunci : Kepuasan Pemustaka, Ketersediaan Koleksi, Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan koleksi, fasilitas perpustakaan dan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jambi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei dengan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 199 responden yang diambil dari pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Jambi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis teknik *sampling insidental*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif melalui bantuan aplikasi SPSS 21.0 dan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh ketersediaan koleksi terhadap kepuasan pemustaka dengan original sampel sebesar $(\beta) = 0,189$ (18,9%), (2) terdapat pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dengan original sampel sebesar $(\beta) = 0,365$ (36,5%), (3) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dengan original sampel sebesar $(\beta) = 0,410$ (41,0%), (4) terdapat pengaruh ketersediaan koleksi, fasilitas perpustakaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebesar 67,8 %, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Hariyati, Marisa. 2023. *Availability of Collections, Library Facilities and Quality of Service for User Satisfaction at UPT Library, University of Jambi. Thesis, Master of Education Management Study Program. Faculty of Teacher Training and Education. Jambi University. Advisor I: Dr. Mohamad Muspawi, S.Pd.I., M.Pd.I. Advisor II: Dr. Muhammad Sofwan, S.Pd., M.Pd.*

Keywords: User Satisfaction, Collection Availability, Library Facilities, Service quality

This study aims to determine the effect of collection availability, library facilities and service quality at the UPT Library, Jambi University. This research is a type of survey research with quantitative methods. The sample used in this study was 199 respondents taken from UPT Library Jambi University visitors. The sampling technique used is non-probability sampling with incidental sampling techniques. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis with the help of the SPSS 21.0 and SmartPLS 3.0 applications.

The results showed that: (1) there was an effect of the availability of collections on user satisfaction with an original sample of $(\beta) = 0.189$ (18.9%), (2) there was an effect of library facilities on user satisfaction with an original sample of $(\beta) = 0.365$ (36.5%), (3) there is an effect of service quality on user satisfaction with an original sample of $(\beta) = 0.410$ (41.0%), (4) there is an effect of collection availability, library facilities and service quality on user satisfaction of 67.8%, and the rest is influenced by other variables outside the variables in this study.