

## Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan kantor Pusat Pertamina = User satisfaction of Pertamina library services

Sadaryah Ariningrum Wijiastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20347574&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan KP Pertamina berdasarkan kesenjangan (gap) antara harapan dan layanan yang dirasakan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+TM yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan empat dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu Affect of Service, Access to Information, Personal Control dan Library as Place. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan di Perpustakaan KP Pertamina sudah cukup memuaskan pengguna dengan memenuhi harapan minimum. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor AG (Adequacy Gap) yang bernilai positif dan rata-rata skor SG (Superiority Gap) yang bernilai negative, artinya kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan KP Pertamina berada dalam zone of tolerance, berarti layanan perpustakaan telah memenuhi harapan minimum dari pengguna perpustakaan.

*This research identifies library user satisfaction based on the hopes and opinion. The method used in this study is LibQual+TM is a method to measure the quality of library services based on four dimensions are used as indicators measuring the Affect of Service, Access to Information, Personal Control and Library as Place. Data collection techniques in this study using questionnaires.*

Results of this study indicate that the overall quality of library services in KP Pertamina already satisfy the user. It is seen from the average score of AG (Adequacy Gap) which is positive and an average score of SG (Superiority Gap) a negative value, meaning that the user satisfaction of library services KP Pertamina is in zone of tolerance, meaning the library service has meet the minimum expectations of library users.