

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
PERSEPSI MAHASISWA DALAM KUALITAS PELAYANAN DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

SKRIPSI

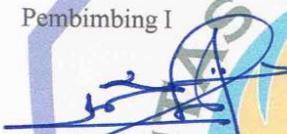
Oleh :

SISKA MAKUTA
NIM. 131412016

Telah diperiksa dan disetujui untuk ujian skripsi

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. Muhammad Ponggapo, S.Sos.,
NIP. 195506031985031002


Warni Tute Sumar, S.Pd, M.Pd
NIP. 197003242008122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan


Dr. Arwin Sukung, S.Pd, M.Pd
NIP. 197607052006041004

LEMBAR PENGESAHAN

**Skripsi yang berjudul : PERSEPSI MAHASISWA DALAM KUALITAS
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIERSITAS NEGERI GORONTALO**

Oleh

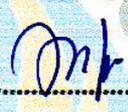
SISKA MAKUTA

NIM : 131 412 016

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal:

Waktu :

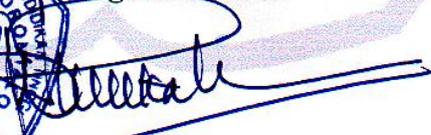
Penguji	Tanda tangan	Tanggal
1. Dr. Novianty Djafri, S.Pd.I, M.Pd.I NIP. 197411232005012001	 1.....	1. 22-12-2016
2. Dr. Arifin Sukung, S.Pd, M.Pd NIP. 197607052006041004	 2.....	2. 22-12-2016
3. Drs. Muh. Polinggapo, S.Sos, M.Pd NIP. 195506031985031002	 3.....	3. 21-12-2016
4. Warni Tune Sumar, S.Pd, M.Pd NIP. 197003242008122001	 4.....	4. 21-12-2016

Gorontalo, Desember 2016

Dean Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Gorontalo




Prof. Dr. Wenny Hulukati, M.Pd

NIP. 19570918 198503 2 001

ABSTRAK

Siska Makuta, 131 412 016. 2016. Persepsi Mahasiswa Dalam Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan. Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing : (I) Drs. H. Muhammad Polingapo, S.Sos., M.Pd. (II) Warni Tune Sumar, S.Pd, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa dalam kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo, (1) bagaimana persepsi mahasiswa dalam pelayanan perpustakaan di Universitas Negeri Gorontalo dari aspek sarana dan fasilitas (2) bagaimana koleksi di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo, (3) bagaimana prosedur pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo, (4) bagaimana sikap pustakawan dalam melayani mahasiswa di perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo.

Metode yang di gunakan dalam penelitian yaitu pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). aspek sarana dan fasilitas memiliki presentase 64,24% yang berada pada kategori cukup baik, 2). Koleksi perpustakaan memiliki presentase 66,67% yang berada pada kategori cukup baik, 3). Prosedur pelayanan memiliki presentase 66,04% yang berada pada kategori cukup baik, 4). Sikap pustakawan memiliki presentase 67,18% yang berada pada kategori cukup baik.

Saran di harapkan kepada pegawai perpustakaan menata kembali ruang perpustakaan setelah mahasiswa meninggalkan ruangan perpustakaan, melengkapi koleksi perpustakaan agar mahasiswa banyak berkunjung ke perpustakaan, pustakawan seharusnya melayani mahasiswa dengan ramah, apa bila mahasiswa pada saat mengurus apapun di perpustakaan telah terjadi kesalahan seharusnya pegawai menyampaikannya dengan ramah, agar mahasiswa senang dengan pelayanan di perpustakaan tersebut.

Kata kunci: persepsi kualitas pelayanan

ABSTRACT

Siska Makuta, 131 412 016. 2016. Students' Perception in Service Quality of Library of State University of Gorontalo. Skripsi, Study Program of Education Management, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Drs. H. Muhammad Polingapo, S.Sos.,M.Pd. and Co-supervisor is Warni Tune Sumar, S.Pd.,M.Pd.

This research aims at investigating the students' perception in service quality of library of the State University of Gorontalo, (1) how the students' perception in service quality of library of State University of Gorontalo on aspects of infrastructure and facility is (2) how collection of library of State University of Gorontalo is, (3) how the service procedure of library of the State University of Gorontalo is, (4) how the attitude of librarian in serving students in library of State University of Gorontalo is.

This research applies descriptive quantitative approach. Data are collected through questionnaire. Research findings reveal that: 1) aspects of infrastructure and facility are in percentage of 64,24% which is categorized as quite good, 2) collection of the library is in percentage of 66,67% which is categorized as quite good, 3) the procedure of service is in percentage of 66,04% which is categorized as quite good, 4) the attitude of librarian is in percentage of 67,18% which is categorized as quite good.

Therefore, officials of the library are expected to re-arrange library rooms after they are occupied by students, complete the book collection of library by mean of attracting students' interest to visit the library, the librarians should be more hospitable in serving students, particularly if in case of students make mistake on doing things regarding library, in terms of please them by giving good service.

Keywords: perception of service quality

