

**KUALITAS LAYANAN BILIK MELAYU DI PERPUSTAKAAN
SOEMAN HS. PEKANBARU**

SKRIPSI



Oleh

KORI MEGAWATI
NIM : 0810041960095

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
P E K A N B A R U
2015**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan di ruang Bilik Melayu di Perpustakaan Soeman Hs. Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan pengambilan sampling menggunakan teknik sampling *incidental* yang diambil dari 326 populasi dengan sampel 76 orang. Terdiri dari pelajar, mahasiswa dan umum. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket yang diperkuat dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek Keandalan (73,25%) sebagian besar responden menyatakan Pelayanan sudah berjalan dengan baik. Dari aspek Berwujud (71,05%) sebagian besar responden menyatakan peralatan, sarana fisik dan kebersihan sudah dapat dikatakan baik. Dari aspek Keresponsifan (66,22%) sebagian besar responden menyatakan pustakawan sudah cepat dan tanggap, bersedia membantu dan tidak melayani pemustaka dengan berbelit-belit. Sedangkan dari aspek keyakinan (69,30%) sebagian besar responden menyatakan pustakawan ramah, sopan, nyaman dan meyakinkan dalam melayani pemustaka. Dan dari aspek empati (66,22%) sebagian besar responden menyatakan perhatian, pemahaman dan ramah dalam melayani juga sudah dapat dikatakan baik.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Layanan Bilik Melayu*