

**PENERAPAN PELAYANAN *EXCELLENT* DI UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

SKRIPSI



Oleh :

TRI GIYANTI PUJI LESTARI
1071201073

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2014**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan *excellent* di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning Pekanbaru berdasarkan tingkat kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan dan perhatian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Populasi penelitian ini adalah petugas perpustakaan dan pengunjung perpustakaan Universitas Lancang Kuning. Sampel yang diambil berjumlah 20 orang. 2 orang pustakawan sebagai informan dan 18 orang pengunjung perpustakaan sebagai responden, dan penarikan sampel menggunakan teknik purposif sampling atau sampel kebutuhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Universitas Lancang Kuning belum menerapkan pelayanan *excellent*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kecepatan 89%, ketepatan 61% dan keramahan 67%. Ketiga hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning Pekanbaru belum dilakukan dengan cara maksimal oleh petugas perpustakaan. tetapi dapat dikatakan mendekati pelayanan *excellent*.

Kata kunci: *Pelayanan Excellent, UPT Perpustakaan UNILAK*