

KUALITAS PELAYANAN ELECTRONIC LIBRARY PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

Oleh

Ni Luh Wahyuni Dewantari, NIM. 1617011044

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan *Elektronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Affect of Service, Information Access, Library as Place, dan Personal Control*. Jenis penelitian dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini populasinya adalah mahasiswa yang merupakan anggota perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Sampel penelitian ini ditentukan dengan teknik sampel insidental sebanyak 387 responden. Menggunakan metode angket dalam pengumpulan datanya. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha pada umumnya memiliki penilaian yang baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu dibenahi berkaitan dengan ketersediaan bahan bacaan di perpustakaan ataupun pada layanan *Electronic Library* dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Electronic Library.

ABSTRACT

This research aim to determine the Electronic Library service quality at the UPT of the Ganesha Education University Library, seen from the dimensions of Affect of Service, Information Access, Library as Place, and Personal Control. The research type in this study is a descriptive research type. This research population is students who are members of the Ganesha University of Education library. The research sample was determined by accidental sampling technique as many as 387 oranges. Using the questionnaire method in data collection. Meanwhile, the data analysis technique used descriptive analysis. The results of this study indicate that the service quality of the Electronic Library at the UPT of the Ganesha University of Education Library generally has a good service assessment, however, there are still several aspects that need to be addressed related to the availability of reading material in the library or the Electronic Library services and inadequate infrastructure.

Keywords : service quality, electronic library.