



ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah "Inovasi Layanan dan Kepuasan Layanan Publik di Perpustakaan Kota Yogyakarta". Makalah penelitian ini bertujuan untuk menentukan inovasi layanan pada kepuasan pelanggan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Ada 6 aspek yang ditinjau dari penelitian ini: yang terdiri dari Penggunaan Teknologi, Interaksi dengan Pelanggan, Pengembangan Layanan Baru tentang Inovasi Layanan, dan Kesesuaian Ekspektasi, Minat Penggunaan Kembali, Ketersediaan untuk Merekomendasikan Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe statistik deskriptif, dan untuk memperoleh data menggunakan cara penyebaran kuesioner langsung kepada responden. Sampel penelitian yang diambil berjumlah 78 sampel orang yang mengunjungi Perpustakaan Kota Yogyakarta. Teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan mungkin dipengaruhi oleh inovasi layanan yang diterapkan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dengan meningkatnya pengunjung di Perpustakaan Kota Yogyakarta sejak 2015 hingga 2019. Dari data yang diperoleh dari kuesioner, hasil dari masing-masing variabel sebagian besar dari mereka memiliki skor yang baik. Artinya inovasi layanan yang diterapkan di perpustakaan membuat harapan pengunjung tercapai.

Kata Kunci : Inovasi Layanan, Kepuasan Pelanggan, Layanan Publik, Perpustakaan.



ABSTRACT

The title of this research is " Services Innovation and Public Service Satisfaction in Yogyakarta City Library". This research paper aim to determine service innovation on customer satisfaction in Yogyakarta City Library. There are 6 aspects reviewed from this study: that consist of Use of Technology, Interaction with Customers, New Service Development on Service Innovation, and Conformity of Expectation, Interest in Reuse, Willingness to Recommend on Customer Satisfaction.

This study uses a qualitative method with descriptive type of statistics, and to obtain data using the way of distributing questionnaires directly to the respondents. The sample of research taken amounted to 78 samples of people who visited Yogyakarta City Library. The sample selection technique in this research is using the purposive sampling method. Data analysis techniques used were validity test, reliability test, and drawing conclusions.

The results of this study are customer satisfaction might be influenced by service innovation applied in Yogyakarta City Library. It can be seen by the increasing of visitors in Yogyakarta City Library since 2015 to 2019. From the data obtained from questionnaires, the result of each variables most of them have a good score. It means that service innovation that applied in the library made visitors expectation achieved.

Key Words : Service Innovation , Customer Satisfaction, Public Service, Library.