

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan atas dasar asumsi bahwa perpustakaan adalah salah satu layanan publik, dan kepuasan pemustaka adalah faktor utama dari tujuan layanan perpustakaan. Kepuasan pemustaka bukan hanya terletak pada faktor kelengkapan sarana dan prasarana yang canggih, akan tetapi juga terletak pada kompetensi dan perilaku sumber daya manusia (petugas perpustakaan) dalam memberikan layanannya.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengetahui pengaruh kompetensi Petugas Perpustakaan/ Pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. (2) Mengetahui pengaruh perilaku Petugas Perpustakaan/Pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. (3) Mengetahui hubungan kompetensi dan perilaku Petugas Perpustakaan/Pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Responden yang diambil berjumlah 100 orang pemustaka. Dalam menguji hipotesis penelitian ini, menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) untuk mengetahui pengaruh antar variabel dan analisis korelasi untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi petugas perpustakaan/pustakawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Kemudian perilaku petugas perpustakaan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Kontribusi pengaruh antara kompetensi dan perilaku petugas perpustakaan/pustakawan terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar 61.2%. Sedangkan sisanya sebesar 38.8 % merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berikutnya hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kompetensi dan perilaku petugas perpustakaan/pustakawan terhadap kepuasan pemustaka.

Kata kunci: Kompetensi, Perilaku Individu, Sumber Daya Manusia dan
Kepuasan Pemustaka

ABSTRACT

This research started based on assumption that library is a public service. The user satisfaction of library is the main purpose of the library service. The user satisfaction of library is not only about sophisticated or modern facilities, but it is also about the human resources (librarian) competency and behavior for giving services.

The purposes of this research are: (1) To understand the influence of librarian competency to the library user satisfaction. (2) To understand the influence of librarian behavior to the library user satisfaction. (3) To understand the correlation between librarian competency and behavior to the library user satisfaction. The respondent were 100 library user. The Partial Least Square (PLS) analysis was conducted to understand the influence for each variable and correlation analysis to understand the correlation between variable.

The result of the research showed that librarian competency had significant positive influence to the library user satisfaction. The librarian behavior also contributed positively to the library user satisfaction. The influence between librarian competency and behavior to the library user satisfaction was 61,2%. 38,8% was another variable which was not discussed in this research. The result of the research showed that there was strong and significant correlation between librarian competency and behavior to the library user satisfaction.

Keywords: Competency, Individual Behavior, Human Resources, Library User Satisfaction.