

ABSTRAK

HAFAZAH (2020) "Analisis Kepuasan Siswa (Study Kasus Layanan Pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Wanasaba TP.2019/2020")

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan Sekolah di SMA Negeri 1 Wanasaba TP.2019/2020 Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan siswa SMAN 1 Wanasaba. tahun ajaran 2019/2020 adalah sebanyak 698 siswa. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebesar 10% dari 698 siswa yaitu 69,8 orang dibulatkan menjadi 70 siswa Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase, dengan cara menjelaskan atau menggunakan angka- angka yang disajikan dalam bentuk tabel, frekuensi, dan persentase.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai "Analisis Kepuasan Siswa Pada Layanan Perpustakaan Sekolah di SMAN 1 Wanasaba", maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa SMAN 1 Wanasaba dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan sekolah masuk kedalam kategori memuaskan dengan perolehan persentase sebesar 72,98%, yang terdiri dari 5 variabel yaitu variabel bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati dengan perolehan paling tinggi yaitu variabel bukti fisik dengan perolehan persentase sebesar 73,93%.

Kata kunci: Analisis, Kepuasan Siswa, layanan perpustakaan

ABSTRACT

HAFAZAH (2020) "Analysis of Student Satisfaction (Service Case Study at the Library of SMA Negeri 1 Wanasaba TP. 2019/2020)"

The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction with the school library services at SMA Negeri 1 Wanasaba TP. 2019/2020

The method in this study uses a descriptive method with a quantitative approach. The population in this study were all students of SMAN 1 Wanasaba. for the 2019/2020 school year, there were 698 students. In this study using a sample of 10% of 698 students, namely 69.8 people rounded up to 70 students. The data analysis technique used in this study is a quantitative descriptive analysis technique with a percentage, by explaining or using the numbers presented in table form. frequency, and percentage.

Based on the results of research and discussion of "Student Satisfaction Analysis at School Library Services at SMAN 1 Wanasaba", it can be concluded that the level of satisfaction of students of SMAN 1 Wanasaba in using school library services falls into the satisfactory category with a percentage of 72.98%, which consists of 5 variables, namely the variable physical evidence, reliability, response, assurance and empathy with the highest gain, namely the variable physical evidence with a percentage gain of 73.93%.

Keywords: Analysis, Student Satisfaction, library services