



KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN REFERENSI DI  
PERPUSTAKAAN DAERAH  
PROPINSI JAWA TENGAH

**Di susun oleh :**  
SUPRIYADI A2D206021

**S1 LINTAS JALUR ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2007**

**ABSTRAK**

Judul dari proposal penelitian adalah “Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah” Adapun lokasi penelitian di kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, Jl. Sriwijaya No 29 A Semarang.

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan Referensi di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Metode penelitian yang di gunakan metode survey mengambil sampel yaitu 10 % dari populasi 1000 pengguna layanan referensi, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Pengambilan sampel dengan cara “*accidental*” dengan memberikan kuesioner kepada siapa saja pemakai yang kebetulan ada di layanan referensi. Dalam penelitian ini penulis

menggunakan satu variabel yaitu kepuasan pengguna terhadap layanan referensi yang terdiri dari koleksi, petugas, fasilitas, kecepatan dan kemudahan. Adapun analisa data penulis menggunakan metode kuantitatif diskriptif.

Hasil dari penelitian ini (skor/nilai) dalam prosentasi menunjukkan 45 % sehingga di simpulkan bahwa “kepuasan pengguna terhadap layanan referensi di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dengan kategori cukup puas”