

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa : (1). Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan, (2). Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan, (3). Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka, (4). Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Pemustaka, (5). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka, (6). Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan, dan (7). Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Pemustakan yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebar pada 11 Program studi (Prodi) yang ada di Universitas Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI). Dengan sampel sebanyak 355 responden dari populasi sebanyak 3170 mahasiswa UMPRI.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa : (1). Kompetensi Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 51,7 %. (2). Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, sebesar 39,8 %. (3). Kompetensi Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka, sebesar 49,1 %. (4). Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka, sebesar 39,9 %. (5). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka, sebesar 55,4 %. (6). Kompetensi Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan, sebesar 53,5 % dan (7). Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustakan yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan sebesar 46,9 %.

Implikasi alam penelitian ini menunjukkan bahwa Perpustakaan UMPRI harus memperhatikan Kompetensi Pustakawan, Iklim Organisasi, dan Kualitas Pelayanan. Masing-masing menekankan pada *Job Role Enviroment Skill*, Kehangatan (bersahabaat), dan *Empathy*. Hal ini guna meningkatkan Kepuasan Pemustakan.

Kata kunci : Kompetensi, Iklim, Kualitas, dan Kepuasan

Abstract

The purpose of this study is to test and analyze: (1). The effect of librarian competence on service quality, (2). The influence of the organization's climate to the quality of service, (3). The effect of liability competence on the satisfaction of the principal, (4). The influence of the organization's climate to the satisfaction of the upperian, (5). The effect of service quality to the satisfaction of the upper palace, (6). The effect of liability competence of the satisfaction of the incompatibility mediated by the quality of service, and (7). The influence of the organization's climate to the utility satisfaction that was mediated by the quality of service.

This study uses primary data obtained from questionnaires disseminated to 11 Study Programs (PRODIA) at University of Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI). With a sample of 355 respondents from the population of 3170 students of UMPRI.

The results of this study show the result that: (1). Competence of libraries has a positive and significant effect on service quality of 51.7%. (2). The climate of the organization has a positive and significant effect on the quality of service, 39.8%. (3). Competence of libraries has a positive and significant effect on the satisfaction of the principal, by 49.1%. (4). The climate of the organization has a positive and significant effect on the satisfaction of the upperian, by 39.9%. (5). The quality of service has a positive and significant effect on the satisfaction of the upperian, of 55.4%. (6). The liability competence has a positive and significant effect on the satisfaction of the incompatibility mediated by the quality of service, amounting to 53.5% and (7). The climate of the organization has a positive and significant effect on the utility satisfaction that was mediated by the quality of service of 46.9%.

The result of this research shows that the UMPRI library should pay attention to liability competence, the organization's climate, and service quality. Each of them jointed the Job Role Enviroment Skill, warmth (s), and fourhy. This is to increase the sync satisfaction.

Keywords: Competence, Climate, Quality, and Satisfaction