

**PERSEPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN TENTANG  
FASILITAS DAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA  
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**Oleh:**

**Irma Puspanti**

**07101241021**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) persepsi mahasiswa FIP tentang fasilitas di perpustakaan UNY. 2) persepsi mahasiswa FIP tentang pelayanan di perpustakaan UNY. dan 3) pengaruh persepsi mahasiswa FIP tentang fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan UNY. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Subyek dari penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan UNY yang berjumlah 301 mahasiswa, yang diambil dengan cara *propotional stratified cluster random sampling*. Pengambilan data menggunakan instrumen berupa angket yang telah diujicobakan terlebih dahulu dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda, melalui uji prasyarat uji normalitas, uji linearitas, dan multikolineritas.

Hasil penelitian diperoleh bahwa: 1) persepsi mahasiswa FIP tentang fasilitas di perpustakaan UNY dalam kategori baik dengan skor persentase sebesar 61,40% meliputi kelengkapan, tata ruang, koleksi dan layanan. 2) persepsi mahasiswa FIP tentang pelayanan di perpustakaan UNY dalam kategori baik dengan skor persentase sebesar 63,17% meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan dan penampilan. 3) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan mengenai persepsi mahasiswa FIP tentang fasilitas dan pelayanan dengan kepuasan pengguna di perpustakaan UNY. Hal ini ditandai dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $39,505 > 3,040$ ) pada taraf signifikansi 5%. Melalui perhitungan dengan *SPSS Statistics 15,0 for Windows* diperoleh persamaan regresi sebesar  $Y = 20,373 + 0,482X_1 + 0,228X_2$ .

Kata kunci: *Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Pengguna.*