

## ABSTRAK

Perpustakaan mempunyai arti sebagai tempat yang di dalamnya terdapat sebuah kegiatan dan segala macam informasi baik secara tercetak maupun terekam, serta perpustakaan dikelola dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan para penggunanya. Perpustakaan akan dinilai baik oleh para pengguna jika mampu memberikan kualitas layanan yang sesuai diharapkan pemustaka, fasilitas yang memadai serta lokasi yang mudah dijangkau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Daerah Sidoarjo (PERPUSDA Sidoarjo). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *survey*. Populasi pada penelitian ini adalah pemustaka yang menggunakan jasa Perpustakaan Daerah Sidoarjo, dengan menggunakan teknik *sampling purposive* di dapat sampel sebanyak 40 responden. Alat uji yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda dengan sofeware SPSS 21. Dari hasil penelitian dapat diketahui secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dengan nilai sig 0,008. Secara parsial fasilitas tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dengan nilai sig 0,789. Secara parsial lokasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dengan nilai sig 0,058. Secara simultan kualitas layanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dengan nilai sig 0,001.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pengguna

## **ABSTRACT**

*The library is defined as a place in which there is an activity and all kinds of information both printed and recorded, and the library is managed in a special way to meet the needs of its users. The library will be rated well by the users if they are able to provide services quality as expected by users, adequate facilities and easily accessible locations. This study aims to determine the effect of the services quality, facilities and location of the library on the satisfaction of users the Sidoarjo Regional Library (PERPUSDA Sidoarjo). This research is a type of quantitative research using a survey approach. The population in this study are users who use the services of the Sidoarjo Regional Library, with using purposive sampling techniques in a sample of 40 respondents. The test tool used was a multiple linear regression analysis method with SPSS 21 software. The research results show that partially the service quality has a positive and significant effect on satisfaction of library users with a sig value of 0.008. Partially the facility has no effect and is not significant to the satisfaction of library users with a sig value of 0.789. Partially the location has no effect and is not significant to the satisfaction of library users with a sig value of 0.058. Simultaneously the service quality, facilities and location have a positive and significant effect on satisfaction of library users with a sig value of 0.001.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Location, User Satisfaction*