

ABSTRAK

Riko Afandi. NIM: 12310193070. Fakultas Ushuluddin dan Dakwah. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. 2025. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Inovasi Layanan *Book Delivery* oleh Perpustakaan Bung Karno Blitar. Pembimbing: Galuh Indah Zatadini, M.Eng.
Kata Kunci: kepuasan pemustaka, perpustakaan, layanan *book delivery*.

Kepuasan pemustaka menjadi tolok ukur keberhasilan produk layanan perpustakaan, bahkan kepuasan pemustaka merupakan parameter keberhasilan perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Salah satu layanan yang memberikan jaminan kemudahan pemustaka adalah *book delivery*, yaitu sistem pelayanan peminjaman buku secara *online*.

Permasalahan: Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap inovasi layanan *book delivery* oleh Perpustakaan Bung Karno Blitar?.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap inovasi layanan *book delivery* pada perpustakaan Bung Karno Blitar.

Kegunaan Penelitian. 1). Secara Teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan positif bagi khazanah ilmiah dan literasi dalam pengembangan pelayanan perpustakaan. 2). Secara Praktis: a). Bagi Kepala Perpustakaan: Diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai landasan mengambil kebijakan berkaitan dengan upaya mengembangkan layanan perpustakaan yang kondusif dengan pemustaka. b). Bagi Pemustaka: Diharapkan bermanfaat untuk lebih meningkatkan volume penggunaan perpustakaan, dan memberikan masukan kepada pihak perpustakaan guna meningkatkan pelayanan. c). Bagi Peneliti Berikutnya: Diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan untuk kajian selanjutnya yang lebih mendalam.

Metode penelitian: 1. Pendekatan: Deskriptif Kuantitatif. 2. Variabel penelitian: a). Variabel Bebas (X): Kepuasan Pemustaka, b). Variabel terikat (Y): Inovasi layanan *book delivery*. 3. Populasi area 39.842 orang, sampel 100 orang. 4. Teknik pengumpulan data, kuesioner, dokumentasi. 5. Teknik analisa Regresi Linear Sederhana dihitung menggunakan SPSS versi 16.0.

Hasil Penelitian: Terdapat kepuasan pemustaka terhadap inovasi layanan *book delivery* oleh Perpustakaan Bung Karno Blitar. Artinya semakin bertambah kepuasan pemustaka akan semakin bertambah positif tingkat inovasi layanan perpustakaan. Setiap penambahan 1% nilai kepuasan maka nilai inovasi *book delivery* bertambah sebesar 0.764.

ABSTRACT

Riko Afandi. Student ID: 12310193070. Faculty of Ushuluddin and Da'wah. Department of Islamic Library and Information Science. 2025. Analysis of User Satisfaction with the Book Delivery Service Innovation by the Bung Karno Library in Blitar. Advisor: Galuh Indah Zatadini, M.Eng.

Keywords: user satisfaction, library, book delivery service.

User satisfaction is a benchmark for the success of library services, and in fact, it is a parameter of library success. User satisfaction is the level of satisfaction a person feels after comparing perceived performance with their expectations. One service that guarantees user convenience is book delivery, an online book lending system.

Problem: How satisfied are users with the innovative book delivery service offered by the Bung Karno Library in Blitar?

Research Objectives: To determine user satisfaction with the book delivery service innovation at the Bung Karno Library in Blitar.

Research Purpose: 1). Theoretically: The results of this study are expected to make a positive contribution to scientific knowledge and literacy in developing library services. 2). Practically: a). For the Head of the Library: It is expected to be used as a basis for policy-making related to efforts to develop conducive library services for users. b). For Users: It is expected to be useful for further increasing the volume of library use and providing input to the library to improve services. c). For Future Researchers: It is expected to be useful as input for further, more in-depth studies.

Research Method: 1. Approach: Descriptive Quantitative. 2. Research Variables: a). Independent Variable (X): User Satisfaction, b). Dependent Variable (Y): Book Delivery Service Innovation. 3. Area population: 39,842 people, sample size: 100 people. 4. Data collection techniques: questionnaire, documentation. 5. Simple Linear Regression analysis technique was calculated using SPSS version 16.0.

Research Results: There is user satisfaction with the book delivery service innovation by the Bung Karno Library in Blitar. This means that the higher the user satisfaction, the more positive the level of library service innovation will be. For every 1% increase in satisfaction value, the book delivery innovation value increases by 0.764.

خلاصة

ريكو أفندي. رقم الطالب: 12310193070. كلية أصول الدين والدعوة. قسم علوم المكتبات والمعلومات الإسلامية. 2025. تحليل رضا المستخدمين عن خدمة توصيل الكتب المبتكرة التي تقدمها مكتبة بونغ كارنو في بليتار. المشرف: جالو إنداه زناديني، ماجستير هندسة. الكلمات المفتاحية: رضا المستخدمين، المكتبة، خدمة توصيل الكتب.

يُعد رضا المستخدمين معيارًا لنجاح خدمات المكتبة؛ بل هو في الواقع معيار لنجاح المكتبة. رضا المستخدمين هو مستوى شعور المستخدم بعد مقارنة الأداء الذي يخطره بتوقعاته. إحدى الخدمات التي تضمن راحة المستخدم هي خدمة توصيل الكتب، وهي نظام خدمة إعارة الكتب عبر الإنترنت.

المشكلة: ما مدى رضا المستخدمين عن خدمة توصيل الكتب المبتكرة التي تقدمها مكتبة بونغ كارنو في بليتار؟ أهداف البحث: تحديد رضا المستخدمين عن ابتكار خدمة توصيل الكتب في مكتبة بونج كارنو في بليتار. أغراض البحث: (1) نظريًا: من المتوقع أن تُسهم نتائج هذه الدراسة إسهامًا إيجابيًا في المعرفة العلمية ومحو الأمية في تطوير خدمات المكتبة. (2) عمليًا: أ) بالنسبة لرئيس المكتبة: من المتوقع استخدامها كأساس لصنع السياسات المتعلقة بالجهود المبذولة لتطوير خدمات مكتبة مواتية للمستخدمين. ب) بالنسبة للمستخدمين: من المتوقع أن تكون مفيدة لزيادة حجم استخدام المكتبة وتقديم مدخلات للمكتبة لتحسين الخدمات. ج) بالنسبة للباحثين المستقبليين: من المتوقع أن تكون مفيدة كمدخلات لمزيد من الدراسات الأكثر تعمقًا.

منهج البحث: 1. المنهج: وصفي كمي. 2. متغيرات البحث: أ) المتغير المستقل (X): رضا المستخدمين، ب) المتغير التابع (Y): ابتكار خدمة توصيل الكتب. 3. عدد سكان المنطقة: 39842 شخصًا، حجم العينة: 100 شخص. 4. تقنيات جمع البيانات: الاستبيان والتوثيق. 5. تم حساب تحليل الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج SPSS الإصدار 16,0.

نتائج البحث: هناك رضا ملحوظ من المستخدمين عن خدمة توصيل الكتب المبتكرة التي تقدمها مكتبة بونغ كارنو في بليتار. هذا يعني أن زيادة رضا المستخدمين تؤدي إلى مستوى أعلى من الابتكار الإيجابي في خدمات المكتبة. مع كل زيادة بنسبة 1٪ في الرضا، يرتفع معدل الابتكار في توصيل الكتب بمقدار 0,76٤.