

ABSTRAK

Riska Indriani Nugraha : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan Terhadap Peningkatan Citra (Penelitian dilakukan di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat)

Kualitas pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service*. Secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Citra erat kaitannya dengan suatu penilaian, tanggapan, opini, kepercayaan publik terhadap bentuk pelayanan, nama perusahaan, dan merek suatu produk atau jasa. Kebutuhan informasi merupakan bagian tuntutan hidup dari setiap individu di era globalisasi seperti sekarang ini. Informasi merupakan hasil proses data serta memberikan informatif bagi penerimanya, dalam kondisi tertentu, setiap individu maupun kelompok ataupun organisasi membutuhkan banyak informasi untuk mendukung pekerjaan mereka. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat yang berlokasi di Jl. PHH Mustapa No. 43 Bandung.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana (1) kualitas pelayanan pegawai perpustakaan di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat; (2) citra perpustakaan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat; (3) pengaruh kualitas pelayanan pegawai perpustakaan terhadap peningkatan citra di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pertukaran sosial untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai perpustakaan terhadap peningkatan citra di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan BPS Provinsi Jawa Barat pada bulan Juli sebanyak 210 pengunjung. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik aksidental. Pengambilan sampel dibatasi dengan jumlah sampel 55 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah angket, observasi, dan studi kepustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian dari indikator kualitas 3.5 dan termasuk kriteria antara 2.5 – 3.5 yaitu **Sedang/Cukup**. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat adalah **Cukup**. Sedangkan hasil penelitian indikator peningkatan citra bernilai 3.6 termasuk kriteria antara 3.6 – 4.5 yaitu **Baik/Tinggi**. Ini menunjukkan bahwa citra di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat adalah **Baik**. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap peningkatan citra 0.877 dengan kontribusi sebesar 76.9%. Sedangkan persamaan regresi $= \alpha + bX = 16.672 + 0.561$ artinya, pengaruh yang diberikan variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Peningkatan Citra (Y) bernilai positif. Nilai t_{hitung} 13.298, Nilai t_{tabel} adalah 1.675 atau $13.298 \geq 1.675$, maka H_0 ditolak. Dapat ditarik kesimpulan Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap Peningkatan Citra di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat.