

ABSTRAK

Skripsi ini meneliti tentang Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengunjung Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara (Baperasda Provsu). Baperasda Provsu sebagai penerima penghargaan peringkat ke 2 (dua) Pelayanan Prima Terbaik se-Indonesia Tahun 2010 dan memperoleh sertifikat International Standardization Organization (ISO) 9001:2008 No.QEC26030 (Sistem mutu – Model untuk jaminan mutu dalam perancangan/pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan jasa) pada tahun 2008 hingga sekarang yang berorientasi terhadap kebijakan mutu untuk melaksanakan pelayanan prima dan terus menerus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu untuk memuaskan pelanggan (Visi dan Misi Baperasda Provsu tertanggal 1 Juni 2010).

Tujuan penelitian adalah mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan prima Baperasda Provsu terhadap kepuasan pengunjung usia 15 sampai dengan 35 tahun, mengetahui bentuk pelayanan prima yang diterapkan oleh Baperasda Provsu terhadap pengunjungnya, mengetahui kebenaran Baperasda Provsu telah melakukan pelayanan prima terhadap pengunjungnya, serta mengetahui minat kunjungan usia 15 sampai dengan 35 tahun ke Baperasda Provsu.

Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan melalui tabel tunggal dan tabel silang dengan menggunakan rumus Yamane dan Rank Spearman.

Dari hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa Baperasda Provsu telah menerapkan pengelolaan pelayanan prima dalam kegiatan operasional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $r_s = 1,04$, karena $r_s > 0,90$; sehingga dengan skala Guilford hasil yang diperoleh akan diinterpretasikan bahwa terdapat “ hubungan sangat tinggi; kuat sekali, dapat diandalkan antara pelayanan prima

(X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Baperasda Provsu. Dari uji t menunjukkan hipotesis dalam penelitian ini terdapat hubungan antara pengaruh pelayanan prima Baperasda Provsu terhadap kepuasan pengunjung usia 15 sampai dengan 35 tahun.