

## ABSTRAK

**Munthe, Nico Arieswanto. 2020. *Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan*. Medan: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Penelitian ini dilakukan dengan dari beberapa indikator yaitu: Peminjaman, Pengembalian, Perpanjangan, Penagihan, dan Sanksi berupa denda. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif. Populasi penelitian ini berjumlah 3988 orang dengan sampel penelitian 98 orang. Teknik yang digunakan untuk mengukur sampel yaitu teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang ditinjau dari Peminjaman mendapatkan respon negatif dari pengguna. Melalui Pengembalian bahwa 60% mendapatkan respon positif dari pengguna, Melalui Penagihan bahwa lebih dari setengah atau 77% mendapatkan respon negatif dari pengguna, Melalui Perpanjangan bahan pustaka bahwa 78% mendapatkan respon positif dari pengguna. Melalui Sanksi/ Denda bahwa 78% mendapatkan respon negatif dari pengguna. Hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa proses layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas mendapatkan respon negatif dari pengguna.

**Kata Kunci: Evaluasi, Kepuasan Pengguna, Layanan Sirkulasi, Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan**

## **ABSTRACT**

***Munthe, Nico Arieswanto. 2020. Evaluation of User Satisfaction on Circulation Services at the Library's St. Thomas Catholic University Medan. Medan: Library Science Study Program, Faculty of Economics and Social Sciences, University Of Sari Mutiara Indonesia.***

*The purpose of this study was to determine user satisfaction with circulation services at the Library's St Thomas Catholic University Medan. This research was conducted with several indicators, namely: Borrowing, Refunding, Extension, Billing, and Penalties in the form of fines. The research method uses descriptive methods. The study population amounted to 3988 people with a study sample of 98 people. The technique used to measure the sample is the Proportionate Stratified Random Sampling technique. The results of this study indicate that user satisfaction in the circulation services of the Library's St Thomas Catholic University Medan in terms of borrowing gets a negative response from users. Through Returns that 60% get positive responses from users, Through Billing that more than half or 77% get negative responses from users, Through Extension of library materials that 78% get positive responses from users. Through sanctions / fines that 78% get negative responses from users. The results obtained can be concluded that the circulation service process at the Library's St Thomas Catholic University gets a negative response from users.*

***Keywords: Evaluation, User Satisfaction, Circulation Service, Library's St. Thomas Catholic University Medan***