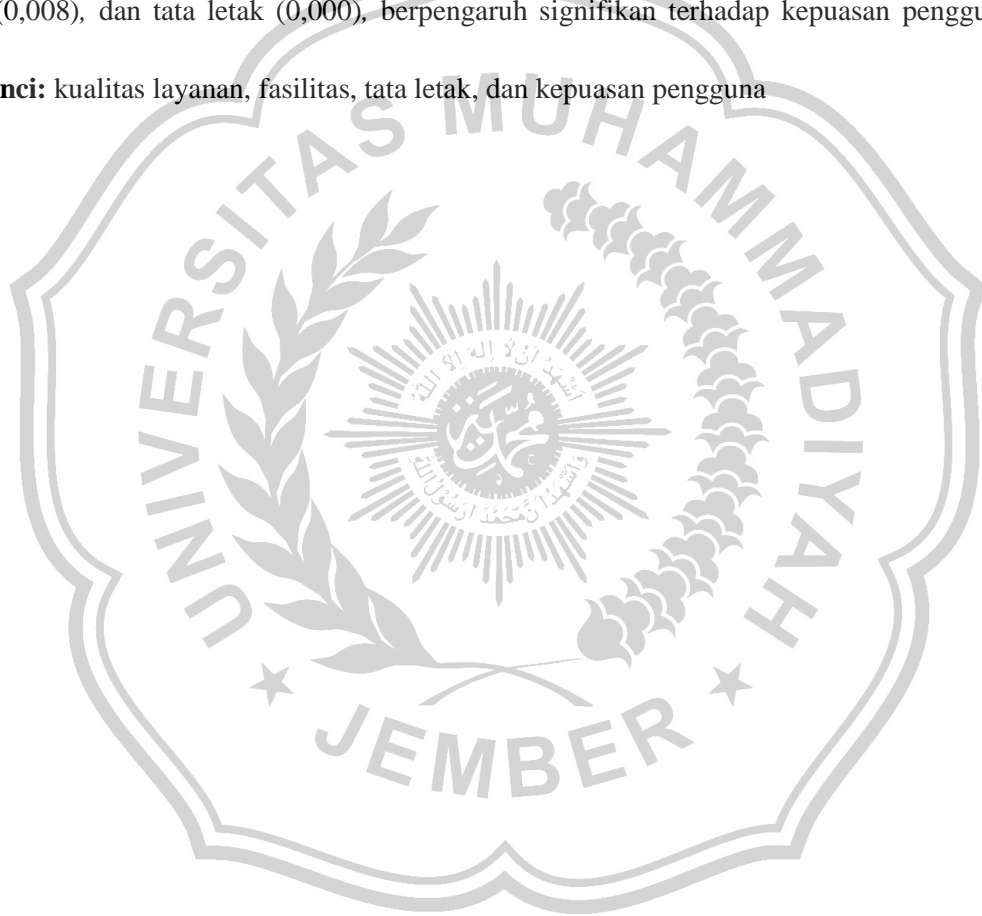


## ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan tata letak terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan tata letak terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember secara parsial. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, fasilitas, tata letak ruangan dan teori kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan pada pengguna Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 100 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan perangkat lunak SPSS versi 20.00. Hasil Uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan (0,013), fasilitas (0,008), dan tata letak (0,000), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, fasilitas, tata letak, dan kepuasan pengguna



## **ABSTRACT**

*The formulation of the problem in this study is how the influence of service quality, facilities, and layout on user satisfaction of the Muhammadiyah University of Jember Library. The research objective was to determine and analyze the effect of service quality, facilities, and layout on user satisfaction of the Muhammadiyah University of Jember Library partially. The theory used in this research is marketing management theory, service quality theory, facilities, room layout and customer satisfaction theory. The research was conducted on users of the Muhammadiyah University Jember Library. This type of descriptive quantitative research using purposive sampling method with a sample of 100 respondents. The nature of the research is explanatory. The test tool used is multiple linear regression, with SPSS software version 20.00. The t test results show that service quality (0.013), facilities (0.008), and layout (0.000), partially have a significant effect on user satisfaction.*

**Keywords:** *service quality, facilities, layout, and user satisfaction*

