

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukkan oleh perusahaan kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (*profit oriented*). Sementara untuk organisasi non-profit, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data dilakukan melalui kuesioner. Kuesioner disebarkan menggunakan teknik *simple random sampling* kepada 96 responden pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun. Pengujian yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $6,144 > t$ tabel 1,66. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Kepuasan Pengunjung*