

ABSTRAK

Perpustakaan tidak hanya dipandang dari sisi bagus dan mewah tetapi terdapat unsur lain sebagai pendukung sebuah perpustakaan yaitu pelayanan. Perpustakaan dituntut dapat memberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan merupakan salah satu unsur krusial pencapaian sebuah keberhasilan perpustakaan disebabkan karena memiliki peran penting dengan pemustaka sebagai pemakai layanan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan merupakan hal yang utama dibandingkan dengan yang lain. Ekspektasi pemustaka yang tinggi sering berbanding lurus dengan kepuasan yang diterima. Penelitian ini bertujuan membuat sistem yang dapat mengukur kualitas pelayanan perpustakaan dilihat dari perspektif pemustaka pada studi kasus perpustakaan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Metode Libqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan, metode Libqual terdapat tiga dimensi sebagai indikator pengukuran yaitu Affect of Service (kinerja petugas dalam pelayanan), Information Control (kualitas dan akses informasi), Library as Place (sarana perpustakaan). Metode ini sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang diukur dari persepsi dan harapan dari pemustaka.

Keyword: Kualitas Pelayanan, Ekspektasi, Libqual.

The library is not only viewed in terms of good and luxurious but there are other elements as a support for a library, namely service. Libraries are required to provide the best service, service is one of the crucial elements of achieving a library success because it has an important role with users as service users and facilities in the library. Reader satisfaction with the quality of library services is the main thing compared to others. Expectations of high users are often directly proportional to the satisfaction received. This study aims to create a system that can measure the quality of library services seen from the perspective of the user in the case study of the Industrial Technology Faculty Sultan Agung Semarang library. The Libqual method is a method used to measure the quality of library services. The Libqual method consists of three dimensions as a measurement indicator, namely Affect of Service (employee performance in service), Information Control (quality and access to information), Library as Place (library facilities). This method is often used to measure the level of satisfaction with the quality of library services as measured by the perceptions and expectations of users.

Keyword: Service Quality, Expectations, Libqual