

## **ABSTRAK**

*Pengaplikasian servqual pada Perpustakaan Kota Semarang menerapkan sistem pengukuran performansi berdasarkan hasil laporan pertanggungjawaban perbandingan antara persepsi dengan ekspektasi. Perpustakaan belum melakukan pengukuran layanan kualitas secara menyeluruh, karena tidak mempertimbangkan beberapa aspek yang berkaitan dengan ekspektasi pengguna.*

*Perpustakaan Kota Semarang harus meningkatkan keunggulannya, dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pelanggan. Karena dengan kualitas jasa yang dibeikan Perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan Pelanggan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas peyanan/ServQual yaitu Tengible, reliability, respsiveness, assurance, dan empathy*

*Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Semarang dan mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga menjadi masukan bagi Perpustakaan.*

*Performansi layanan kualitas yang baik juga harus memperhatikan beberapa aspek. Efektivitas karyawan pada saat mengerjakan pekerjaanya juga harus lebih diperhatikan. Hasil pengukuran layanan kualitas Perpustakaan Kota Semarang menggunakan metode Service Quality mendapatkan gap rata rata sebesar -0,685 ini menunjukkan jasa pelayanan perpustakaan kota Semarang belum memuaskan pengguna atau kualitas pelayananya belum memenuhi harapan pengguna,*

***Kata Kunci :Kualitas Pelayanan Jasa, Perpustakaan Kota Semarang, Servqual (ServiceQuality)***