

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan dari pelayanan yang diberikan perpustakaan UNISSULA sehingga sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari pengunjung. Belum terdapat sistem yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sehingga, dibuat sistem yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Metode yang digunakan pada sistem ini ada 2 yaitu Metode Libqual dan Metode Fuzzy Tsukamoto dengan menggunakan skala *likert* dari nilai 1 sampai 5. Metode Libqual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan dengan 2 perhitungan yaitu AG (*Adequancy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*), dimana jika hasilnya positif maka kualitas yang diberikan baik sedangkan bila hasilnya negatif maka kualitas yang diberikan tidak baik. Pada perhitungan Fuzzy Tsukamoto terdapat 4 proses yaitu fuzzyfikasi, pembentukan rule, mesin inferensi dan defuzzyfikasi. Fuzzy Tsukamoto digunakan sebagai *pe-rangking-an* dari setiap pertanyaan pada kuesioner mengenai kualitas pelayanan. *Pe-rangking-an* bertujuan untuk mengetahui item pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang memiliki nilai paling baik dengan skala dari kecil ke besar. Dari hasil perhitungan Libqual dan Fuzzy Tsukamoto yaitu dari 3 dimensi yang ada pada Libqual *Library as Place* mendapatkan peringkat pertama dengan nilai 3,11.

Kata kunci : Kualitas pelayanan; Libqual; Fuzzy Tsukamoto

ABSTRACT

Service quality is a level of service that UNISSULA libraries gives for the hopes and needs of visitors. Curently there is no evaluation instrument that used to measure the service quality in UNISSULA's library. Therefore it was make a kind of system to evaluate the services quality of the library. They are Libqual method and Fuzzy Tsukamoto method that is use likert scale from one until five. Libqual Method is used to measure between the asymmetries and expectations with AG and SG as the two calculations. If the result was positive, it means that the quality is good. But if the result was negative, it means that the quality was bad. There are four processes in the Fuzzy Tsukamoto calculation, they are fuzzyfikasi, rule of formations, inference machine, and defuzzyfication. Fuzzy Tsukamoto is used as the pre hood in every question of questionnaire that is talk about the quality services. The purpose of rankings was to know the best value with scale from low to high in every question items in questionnaire. From the result of both method Libqual and Fuzzy Tsukamoto is 3 dimention at Libqual Library as Place get rank 1 with value 3,11.

Keywords : *The quality service; Libqual; Fuzzy Tsukamoto*