

ABSTRAKSI

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Demak merupakan salah satu instansi pemerintah Kabupaten Demak yang memberikan pelayanan pendidikan informal dengan sasaran peningkatan minat baca masyarakat. Sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat, sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa layanan dilihat dari tingkat kepuasan pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan pengguna layanan jasa, dalam hal ini pengunjung perpustakaan seperti ketidaklengkapan koleksi buku, tidak adanya layanan fotokopi untuk buku yang tidak dapat dipinjamkan dapat dilakukan perbaikan sehingga pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan penilaian kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pada pengunjung perpustakaan.

Untuk mengetahui kualitas layanan, metode yang sesuai digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode *Servqual* dan *CSI (Customer Satisfaction Indeks)*. Dengan metode *servqual* akan terlihat variabel yang mempengaruhi dalam pelayanan, sedangkan untuk mengetahui variabel yang perlu diprioritaskan perbaikannya dengan memetakan variabel berdasarkan tingkat kepentingan dengan *importance performance matrix*.

Pada penilaian kualitas dengan analisa gap ditentukan apabila nilai variabel negatif maka pengunjung perpustakaan masih belum menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan apabila bernilai positif maka pengunjung sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada penilaian kualitas dengan gap 1 diperoleh variabel yang bernilai negatif yaitu variabel 9 dan 12. Kemudian pada gap 5, variabel yang bernilai negatif adalah variabel 8, 9, 11, 12, 13, 18, 33 dan 35. Untuk penilaian kepuasan menggunakan *CSI* didapat hasil bahwa indeks kepuasan pelanggan sebesar 74,16% yang berarti puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada *IPM*, variabel yang mendapat prioritas untuk dilakukan perbaikan adalah variabel 2, 8, 9, 11, 12, 13, 18, 33 dan 35. Kemudian sebagai analisis, diberikan usulan perbaikan khususnya pada variabel yang perlu mendapat prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Kata kunci : Metode *Servqual*, *Importance Performance Matrix* , *CSI (Customer Satisfaction Indeks)*