

## Layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi : studi kasus perpustakaan Universitas Indonesia = Reference service at the academic library : a case study at the University of Indonesia's library

Feby Elita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20388493&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia, khususnya layanan referensi lantai 4. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana tingkat kualitas Layanan Referensi Lantai 4 Perpustakaan Universitas Indonesia berdasarkan dimensi kualitas layanan LibQual+TM. Dimensi-dimensi tersebut diantaranya, yaitu Affect of Service (kinerja pustakawan), Information Control (kualitas koleksi), dan Library as Place (perpustakaan sebagai tempat). Metode yang digunakan yaitu metode studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 80 sampel. Penentuan sampel, yaitu dengan cara accidental sampling.

Analisis menunjukkan bahwa secara umum seluruh kualitas layanan berada pada zone of tolerance, atau memenuhi harapan minimum pengguna. Namun, keseluruhan layanan tersebut belum dapat dikatakan sebagai layanan yang unggul (superior service). Hal ini dikarenakan keseluruhan dimensi layanan tidak ada yang memenuhi harapan yang benar-benar diinginkan oleh para pengguna.

.....The focus of this study is about the reference service at the University of Indonesia. The purpose of this study is to analyze the quality of the reference service, especially the reference service at the 4th floor, based on the service quality dimension of LibQual+TM. The dimensions are Affect of Service, Information Control, and Library as Place. This is a quantitative study with questionnaire as a data collection tool. The sample used were 80 respondents who are determined based on population of the reference services visitors. The result shows that all the dimensions of quality service are within users zone of tolerance, or in other words have met the minimum expectaiton of users. However, the overall dimensions of the services cannot be said as a superior service. This is because there is no services that meet with the maximum expectation of the users.