

Kualitas layanan perpustakaan esa unggul dari sudut pemustaka mahasiswa S1, S2, dan dosen menggunakan metode libqual = The quality of library services can be assessed from the user point of view this research aimed to assess the quality service of Esa Unggul University's library based on users' desired expectations the study was conducted in Universitas Esa Unggul library

Mukhamad Khaerudin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456002&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari sudut pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan Universitas Esa Unggul dari sudut pemustaka. Penelitian dilakukan di perpustakaan Universitas Esa Unggul. Subjek ialah pemustaka mahasiswa S1 n=80, S2 n=10 dan dosen n=10. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual trade; yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu affect of service sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka, information control ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi dan library as place perpustakaan sebagai sebuah tempat. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan di sudah memuaskan pemustaka. Hal ini dibuktikan bahwa nilai rata-rata harapan minimum yaitu 6,18 dan nilai rata-rata persepsi adalah 6,49 sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan desired yaitu 6,18. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG adequacy gap positif yaitu 0,29 dan nilai SG superiority gap sebesar 0,29. Kata Kunci : Kepuasan pemustaka, kualitas Layanan perpustakaan, LibQual, persepsi, harapan

ABSTRACT

The quality of library services can be assessed from the user point of view. This research aimed to assess the quality service of Esa Unggul University's Library based on users' desired expectations. The study was conducted in Universitas Esa Unggul Library. The LibQual trade is performed to assess three dimensional indicators, namely affect of service, information control and library as place. A hundred users were involved comprise from 80 bachelor students, 10 master students and 10 lecturers. Data was collected by structured questionnaire. The results of the study indicated that the most respondents satisfied with overall quality of library services. The satisfaction was in line with score 6,18 for minimum and 6,18 for desired expectation. While the perceived of respondents score was 6,49, which means high than expectations. The gap between expectation and perceived is 0,29 which indicated that the adequacy gap was positive and under the zone of tolerance. Keyword User's satisfaction, quality of Service, libQual method, perceived, expectation