

## ABSTRAK

Nama : Sofiyah Sauri  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Judul : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut  
Mahasiswa Tingkat Akhir Studi Kasus  
di STEI Tazkia Bogor

Penelitian ini membicarakan tentang kualitas layanan perpustakaan di STEI Tazkia Bogor berdasarkan harapan dan pendapat mahasiswa tingkat akhir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+™ yang dikembangkan berdasarkan dimensi Servqual oleh Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, dan A. Parasuraman yang mencakup dimensi layanan perpustakaan yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan terhadap mahasiswa), *Personal Control* (kemampuan petugas perpustakaan dalam membantu mahasiswa dalam penelusuran informasi), *Information Control* (ketersediaan sumber informasi), dan *Library as Place* (aspek fisik dan kenyamanan infrastruktur perpustakaan). Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan Perpustakaan STEI Tazkia dinilai baik oleh mahasiswa tingkat akhir. Hal ini dapat dilihat dengan rata-rata skor AG (*Adequacy Gap*) yang bernilai lebih dari 0, dan rata-rata skor SG (*Superiority Gap*) yang menunjukkan nilai negatif, artinya kualitas layanan Perpustakaan STEI Tazkia berada pada wilayah *zone of tolerance* dimana kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa berada pada batas minimum yang dapat diterima dan harapan yang diinginkan.

Kata kunci : LibQual+™, tugas akhir, persepsi, harapan, kepuasan

## ABSTRACT

Name : Sofiyah Sauri  
College Majors : Library and Information Science  
Judul : Analysis of Library Service Quality According to Last  
Batch Student in STEI Tazkia Bogor

This research was talking about the quality of library services in STEI Tazkia Bogor based on last batch final students expectations and opinions. The method used in this study is LibQual+™ which was developed based on the dimensions of SERVQUAL by Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, and A. Parasuraman covering dimension of library service, Affect of Service (the library staff attitude toward the students), Information Control (availability of information resources), and Library as Place (the physical aspect and comfort of the library infrastructure). Based on this research, the quality of library services STEI Tazkia considered good by last batch student. It can be seen with an average score of AG (Adequacy Gap) are worth more than 0, and the average score of SG (Superiority Gap) showing a negative value, meaning the quality of library services STEI Tazkia within the zone of tolerance where the quality of service received by students is at an acceptable minimum and desired expectations.

Keywords : LibQual+™, final paper, perception, desire, satisfaction