

ABSTRAK

Nama : Erland Cahyo Saputro
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Judul : Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan
Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta.

Fokus penelitian ini adalah mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan STAIN Surakarta berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Metode yang digunakan adalah *LibQual+*TM untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan 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 ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka puas terhadap layanan perpustakaan yang diterimanya. Dan tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan responden menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta dinilai baik, berada pada “*zone of tolerance*”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat harapan minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*).

Kata kunci:

LibQual, Kualitas Layanan, Kepuasan Pemustaka, Persepsi, Harapan

ABSTRACT

Name : Erland Cahyo Saputro
Study Program : Library and Information Science
Title : Analysis of the Users Satisfaction of the Quality of Library
Services Case Study in the State College of Islamic Studies
(STAIN) Surakarta Library

The Focus of this study is to measure satisfaction of users to quality service in the library of State College of Islamic Studies (STAIN) Surakarta, based on users expectation and perception. The *LibQual+*TM is the measure for this research and it's 3 dimension used as research indicator, they were *Affect of Service*, *Information Control* and *Library as Place*. The data were collected by means of questionnaire. The result indicates that the quality of the services provided meets users expectations, it also means that users satisfied to a library service received. And indicate that the quality of library service is considered good, located in the "zone of tolerance", where the quality of service is between the minimum level of expectation that can be received and the desired level of expectations (*desired*).

Key words: *LibQual*, quality service, satisfaction user, expectation, perception.