

ABSTRAK

Elis Siti Nurakhmi (1100269). Analisis *Libqual*^{+TM} Pada Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Teknik *Importance Performance Analysis* (IPA). (Studi Deskriptif pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Bandung).

Skripsi Program Studi Perpustakaan dan Informasi. Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung 2015.

Pada dasarnya penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis *LibQUAL*^{+TM} pada layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Islam Bandung dengan menggunakan teknik IPA atau analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Indikator yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu berdasarkan *LibQUAL*^{+TM} yaitu *Service of Affect* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani), *Library as Place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan), *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses), *Information Access* (Akses Informasi). Populasi dari penelitian ini seluruh mahasiswa UNISBA yang memanfaatkan layanan sirkulasi, dan sampel yang diambil yaitu sebanyak 98 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental sampling*, dimana teknik pengambilan sampel ini tidak ditentukan terlebih dahulu, namun langsung mengumpulkan data dari unit *sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian dapat digambarkan bahwa harapan pemustaka terhadap aspek kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani dikategorikan sangat tinggi, dan persepsi pemustaka baik, pemustaka memiliki kepentingan sangat tinggi dan persepsi belum baik, petunjuk dan sarana akses memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi dan persepsi pemustaka baik, dan akses informasi memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi, dan persepsi pemustaka belum baik.

Kata kunci : analisis kualitas, layanan sirkulasi, *LibQUAL*^{+TM} dan IPA (*importance performance analysis*)

ABSTRACT

Elis Siti Nurakhmi (1100269). *LibQUAL^{+TM}* Analysis in Circulation Service by Using Techniques Importance Performance Analysis (IPA). (Descriptive Study on Library Circulation Services Bandung Islamic University).

Thesis Program Library and Information Studies. Department of Curriculum and Educational Technology. Faculty of Education. University of Indonesia, Bandung in 2015.

Basically this research was conducted to analyze the quality of the Bandung Islamic University Library services based on the user's expectations and perceptions. The method used in this research is descriptive method of analysis that aims to describe the characteristics of the circulation of library service quality. LibQUAL^{+TM} used to measure the quality of library services based on four dimensions are used as indicators of measurement, Service of Affect , Library as Place , Personal Control, and Information Access. Population of this research students and the entire academic community UNISBA, and the sample in this study were 98 persons. Sampling was done by using accidental sampling technique, where the sampling technique is not determined in advance, but directly collect data from the sampling unit. Techniques of data collection is done by using a questionnaire. The method used is descriptive method with quantitative and analytical approach by using Importance Performance Analysis (IPA). The results are the users have high expectations to affect of services and their perceptions are well, the users have high expectation at the aspects of library as place and their low perceptions are not well, personal control have high expectations and users perceptions are well, the information access have high expectations and users low perceptions are not well.

Keywords: service quality, circulation services, libqual^{+TM}, IPA (importance performance analysis)