

## ABSTRAK

**Resti Indriarti (1001691) “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat di Universitas Pendidikan Indonesia (Studi pada Mahasiswa Program Studi Manajemen UPI Angkatan 2011 sampai dengan Angkatan 2014)”, dibawah bimbingan Roffi Rofaida, SP. M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum kinerja layanan dan kepentingan pengguna layanan Perpustakaan Pusat di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), serta untuk mengetahui tingkat kesenjangan dan tingkat kesesuaian diantara keduanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Sampel yang digunakan sebanyak 82 mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2011-2014 yang masih memiliki kontrak kuliah dan pernah menjadi pengguna layanan Perpustakaan Pusat di UPI. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling insidental.

Untuk menjawab perumusan masalah, dalam menganalisa data digunakan metode *service quality (SERVQUAL)*, yaitu metode yang dirancang untuk mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dan kepentingan pengguna layanan serta *gap* diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan kepastian, empati dan bukti fisik).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesenjangan (*gap*) dan kesesuaian antara kinerja layanan dengan kepentingan pengguna layanan Perpustakaan Pusat di UPI berada pada tingkat yang cukup sesuai. Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan terdapat lima indikator yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan di perpustakaan, yaitu: kebaruan/*updating* koleksi buku dan referensi lainnya; ketepatan solusi yang diberikan pustakawan dalam menangani masalah; keramahan pustakawan dalam melayani pengguna; kelengkapan koleksi buku dan referensi lainnya; dan kenyamanan ruang membaca. Indikator-indikator ini dinilai sangat penting oleh pengguna layanan, namun perpustakaan belum melaksanakannya dengan baik.

**Kata kunci:** Kinerja Layanan, Kepentingan Pengguna Layanan, *SERVQUAL*

## ***ABSTRACT***

**RestiIndriarti (1001691) “The Analysis of Service quality in Library Centre of Indonesia University of Education”, Under The GuidanceofRofiRofaida, SP. M.Si**

This research purpose to know the general image of service performance and the important of service users at the Library Center Indonesia University of Education (UPI), as well as to know the levels of gap and the level of compatibility between the two. The method used in this research is a survey method. The sample used by 82 students grades 2011-2014 of Management Study Program who had still study contract and ever used the service quality of library centre UPI. The sampling technique used in this study is incidental sampling technique.

To answer the statement of problem , in analyzing of data, the researcher used service quality method (SERVQUAL), a method that is designed to measure the level of compatibility among service performance and important of service user as well as the gap between the two in five main dimensions of service quality(reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible).

The result of this research showed the levels of gap and the level of compatibility among the service quality and important service of user of library centre UPI is at a level sufficient appropriate. The result of *kartesius* diagram analysis showed, there are five indicators that should be being main priority in repairing service quality of library centre, as follows: updating of books collection and another references; the appropriate of solution that given librarian to solve the problem; librarian friendly in servicing user; completeness of books collection and another referenaces; and comfortable library. These indicators are pointed very important by user, even so, it has not apply it well.

**Keywords:** Service Performance, Important of Service User, SERVQUAL