

## ABSTRAK

Nama : Adhi Tansa Fakhrusy  
Program Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi Program Sarjana  
Judul : Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan UPT  
Perpustakaan YARSI Menggunakan Metode SERVQUAL.

Layanan merupakan sistem manajemen yang ada berdampak signifikan terhadap laju kemunduran suatu institusi dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan perpustakaan. Layanan mempunyai peranan yang sangat penting bagi pemustaka dalam menemukan informasi yang ada di perpustakaan agar pemustaka mudah dalam mengelola informasi tersebut. Perpustakaan yang tidak memiliki layanan yang baik akan berdampak buruk terhadap kenyamanan pemustaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang ada di UPT Perpustakaan YARSI. Untuk mendapatkan hasil evaluasi Kepuasan terhadap kualitas layanan pada penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* dalam mengevaluasi kualitas layanan, yang memiliki 5 dimensi terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance*. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas Layanan yang ada di UPT Perpustakaan YARSI sangat baik dan jika di lihat dari dimensi *SERVQUAL*, dimensi *Tangibles* memiliki skor 3,15 dengan Kategori baik, dimensi *Reliability* memiliki Skor 3,49 dengan kategori sangat baik, *Responsiveness* memiliki skor 3,46 dengan kategori Sangat baik, *Emphathy* memiliki skor 3,43 dengan kategori Sangat baik, *Assurance* memiliki skor 3,39 dengan kategori Sangat baik. Berdasarkan evaluasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang ada di UPT Perpustakaan YARSI sudah sangat baik dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi pustakawan.

Kata Kunci : Kualitas layanan, *SERVQUAL*, UPT Perpustakaan YARSI