

ABSTRAK

Nama : Gema Danuswara (150 2016 044)
Program Studi : S-1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Umum LIA Pramuka

Penelitian ini membahas tentang analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode LibQUAL+™ di Perpustakaan Umum LIA Pramuka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan dimensi, *affect of service*, *access of information*, *personal control*, dan *library as place* di Perpustakaan Umum LIA Pramuka. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang pengambilan datanya dilakukan dalam melalui penyebaran kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah rata-rata jumlah pengguna yang datang selama satu bulan yang berjumlah 500 orang. Dari populasi tersebut ditentukan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin, dan diperoleh sampel berjumlah 84 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan dari empat dimensi LibQUAL+™ di Perpustakaan Umum LIA Pramuka menunjukkan bahwa *adequacy gap* (AG) yang bernilai positif dengan skor 0.7 menunjukkan pengguna cukup puas atas kualitas layanan. *Superiority gap* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -0.5 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik dan berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*), namun belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Metode LibQUAL+™, Perpustakaan Umum