

ABSTRAK

Nama : Afini Mutiara
NPM : 150 2020 024
Program Studi : Sarjana Perpustakaan dan Sains Informasi
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Perpustakaan Taman Literasi

Penelitian ini menggunakan metode Servqual untuk mengukur kualitas layanan di Perpustakaan Taman Literasi. Latar belakang penelitian adalah Perpustakaan Taman Literasi tidak memiliki layanan peminjaman koleksi dan ketersediaan perangkat komputer atau digitalisasi layanan. Penelitian ini bertujuan; (1) menganalisis kualitas layanan di Perpustakaan Taman Literasi dengan mengukur setiap dimensi metode Servqual; (2) mengidentifikasi tinjauan Islam melalui kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif pendekatan deskriptif, aspek yang diteliti meliputi kualitas layanan berdasarkan dimensi Servqual. Populasi pengguna adalah pengguna perpustakaan Taman Literasi dengan sampel 374 responden. Pengumpulan data melalui: observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian; 1) Kualitas layanan di Perpustakaan Taman Literasi, menunjukkan kesenjangan negatif antara harapan dan kenyataan. Dimensi *Tangibles* memiliki *gap* terbesar pada pernyataan pertama (-0,36096) dan pernyataan keempat memiliki *gap* terkecil (-0,04011), 2) Tinjauan Islam menunjukkan layanan di Perpustakaan Taman Literasi harus mencakup *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sesuai standar syariah. Meski belum memenuhi harapan, penerapan nilai-nilai Islam seperti transparansi dan responsivitas dapat meningkatkan layanan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Metode Servqual, Perpustakaan Taman Literasi