

ABSTRAK

Nama : Fahri Maulana
NPM : 1502020004
Program Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Judul : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Baca di Tebet dan
Hubungannya Dengan Loyalitas Pengguna

Penelitian ini menganalisis hubungan antara kualitas layanan perpustakaan dan loyalitas pengguna di Perpustakaan Baca di Tebet menggunakan dimensi dari metode LibQual+™: *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Affect of Service* memiliki korelasi tertinggi dengan loyalitas pengguna (*Pearson correlation* = 0,562), yang termasuk dalam kategori hubungan "Sedang". *Information Control* dan *Library as Place* menunjukkan korelasi yang lebih rendah dengan loyalitas pengguna, dengan nilai *Pearson* masing-masing sebesar 0,224 dan 0,336, yang termasuk kategori "Rendah". Selain itu, korelasi antara Total Persepsi terhadap kualitas layanan dan loyalitas pengguna memiliki nilai *Pearson* sebesar 0,580, yang juga berada dalam kategori "Sedang". Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas layanan, terutama dalam hal interaksi dan pelayanan pustakawan, memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Peningkatan kualitas layanan tertentu diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan keterlibatan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Perpustakaan, Loyalitas Pengguna, LibQUAL+, Perpustakaan Baca di Tebet