

ABSTRAK

Nama : Muhammad Alfaridzi
NPM : 1502019024
Program Studi : Perpustakaan Dan Sains Informasi Program Sarjana
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Anak Di
Perpustakaan Nasional Dengan Metode SERVQUAL

Kualitas layanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka. Dalam hal ini perpustakaan dapat dikatakan baik apabila perpustakaan mampu untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh para pemustaka. Kualitas layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan nasional . 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, empathy, assurance. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang ada di perpustakaan nasional sangat baik dan jika dilihat dari dimensi servqual, dimensi tangibles memiliki skor 3,6 dengan kategori baik, dimensi reliability memiliki skor 3,5 dengan kategori sangat baik, responsiveness memiliki skor 3,5 dengan kategori sangat baik, empathy memiliki skor 3,5 dengan kategori sangat baik, assurance memiliki skor 3,6 dengan kategori sangat baik. Berdasarkan evaluasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang ada di perpustakaan nasional sudah sangat baik dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi pustakawan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, SERVQUAL, Perpustakaan Nasional.