

ABSTRAK

JUDUL : **STUDI KEPUASAN PENGUNJUNG DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG**

NAMA : **ANDRI ARMAN**

NOBP : **14101154250017**

FAKULTAS : **TEKNIK**

PEMBIMBING :

Strategi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dalam perspektif pengunjung dilakukan dengan menggunakan metode ServQual dan menentukan prioritas perbaikan menggunakan metode IPA. Metode ServQual terdiri atas dimensi kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*). Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan UPI “YPTK” Padang. Tujuan penelitian ini yaitu mengukur nilai kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada dimensi *service quality* menggunakan metode *Servqual* pada Perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” dan menentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan hasil analisa terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka didapat kesimpulan bahwa perhitungan *gap* yang diperoleh dari selisih antara persepsi pengunjung dan harapan pengunjung dari kelima dimensi tersebut bernilai negatif yaitu pada dimensi *Tangible* (-0,468), *Reliability* -0,537), *Responsiveness* -0,553), *Emphaty* (-0,515), dan *Assurance* (-0,49). Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang ada di Perpustakaan UPI “YPTK” Padang masih belum memuaskan pengunjung. Sehingga perlu dilakukan beberapa perbaikan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan, agar pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *ServQual*, *Importance Perfomance Analysis*