

## Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi servqual

Isye Siti Asyiah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20161031&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi SERVQUAL. Kualitas layanan didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia yang dilihat dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sampel penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia berada pada kisaran tingkat sedang sampai tinggi.

Hasil penelitian ini menyarankan bahwa perpustakaan masih harus terus berupaya agar kualitas layanan yang ada saat ini dapat terus ditingkatkan lebih baik lagi, di antaranya petugas perpustakaan yang berhubungan dengan pelayanan diharapkan untuk meningkatkan lagi sikap empati, perpustakaan memperbaharui koleksi yang mutakhir yang meliputi buku teks dan jurnal tercetak, mempercepat akses koneksi terhadap jurnal elektronik, menjaga perawatan komputer untuk akses OPAC agar dapat selalu berfungsi dengan baik, mempercepat koneksi internet, serta meningkatkan fasilitas fisik seperti menyediakan kursi dan sofa yang nyaman.

<hr>This study discusses the service quality of Library of University of Indonesia using the SERVQUAL dimensions. Service quality measurement is based on five SERVQUAL dimensions. They are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The purpose of this study is to determine the level of service quality in Library of University of Indonesia based on tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions. Sample of this research are users of Library of University of Indonesia. This research uses quantitative approach with survey method.

The results of this research reveal that service quality of Library of University of Indonesia is ranging from medium to high levels. The results of this research suggest that the library should improve its existing service quality to be even better. One thing that should be concerned about is the librarians. They are expected to increase their attitude of empathy. Also the library should update its collection periodically, including textbooks and printed journals, speed up connection of electronic journals access, maintain OPAC's computers to work properly, accelerate internet connections, and improve physical facilities such as providing comfortable chairs and sofas.