

## **Evaluasi kualitas layanan Perpustakaan mandiri Universitas Al Azhar Indonesia menggunakan libqual oleh mahasiswa Universitas Al Azhar Indonesia = Service quality evaluation of mandiri Library at Al Azhar Indonesia University using libqual by Al Azhar Indonesia University students**

Ridwan Hanif Rahmadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348193&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Skripsi ini membahas evaluasi kualitas layanan Perpustakaan Mandiri Universitas Al Azhar Indonesia menggunakan instrumentasi LibQual+® oleh mahasiswa Universitas Al Azhar Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey dan observasi. Instrumentasi LibQual+® mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi, yaitu: affect of service, information control dan library as place. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan statistika deskriptif dengan menghitung skor layanan yang diterima, skor harapan minimum dan harapan yang diinginkan oleh pengguna. Dari hasil ketiga skor tersebut dilakukan penghitungan gap score yang terdiri dari adequacy gap dan superiority gap.

Hasil penelitian menyatakan bahwa 94 responden menilai ketiga dimensi kualitas layanan Perpustakaan Mandiri UAI berada pada wilayah zone of tolerance, yaitu kondisi dimana nilai layanan yang diterima mampu memenuhi nilai harapan minimum, namun masih belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna.

.....This thesis discusses the service quality evaluation of Mandiri Library at Al Azhar Indonesia University by using LibQual+®. This research is a quantitative research that uses survey and observation methods. The LibQual+® instrumentation is used to measure the service quality of LibQual+® library based on three dimensions: affect of service, information control, and library as place. The data analyses in this research use descriptive statistics to calculate the received service score, minimum expectation score, and users' desired expectation score. Based on the result of those three scores, the researcher counts the gap scores which consist of adequacy gap and superiority gap.

This research finding states that 94 respondent's rate the three dimensions of service quality of Mandiri Library at Al Azhar Indonesia University are on the zone of tolerance, a condition where the value of received service is able to meet the minimum expectation value, but still does not meet the users' expectation.