

Kualitas layanan perpustakaan esa unggul dari sudut pemustaka mahasiswa S1, S2,dan dosen menggunakan metode libqual = The quality of library services can be assessed from the user point of view this research aimed toassess the quality service of Esa Unggul University s library based on users desiredexpectations the study was conducted in Universitas Esa Unggul library

Mukhamad Khaerudin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456002&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari sudut pemustaka.Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan Universitas Esa Unggul dari sudut pemustaka. penelitian dilakukan di perpustakaan Universitas Esa Unggul.subjek ialah pemustaka mahasiswa S1 n=80 , S2 n=10 dan dosen n=10 . metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Libqual trade; yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu affect of service sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka , information control ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi dan library as place perpustakaan sebagai sebuah tempat .teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket.hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan di sudah memuaskan pemustaka. hal ini dibuktikan bahwa nilai rata-rata harapan minimum yaitu 6,18 dan nilai rata-rata persepsi adalah 6,49sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan desired yaitu 6,18. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG adequacy gap positif yaitu 0,29 dan nilai SG superiorit y gap sebesar 0,29Kata Kunci : Kepuasan pemustaka, kualitas Layanan perpustakaan, LibQual,persepsi,harapan

<hr />

### <b>ABSTRACT</b><br>

The quality of library services can be assessed from the user point of view. this research aimed toassess the quality service of Esa Unggul university rsquo s Library based on users rsquo desiredexpectations. the study was conducted in Universitas Esa Unggul Library. the LibQual trade is performed to assess three dimensional indicators, namely affect of service, information control and library as place. A hundred user were involved comprise from 80 bachelor students, 10 master students and 10 lecturers.Data was collected by structured questionnaire.the results of the study indicated that the most respondents satisfied with overall quality of library services. the satisfaction was in line with score 6,18 for minimum and 6,18 for desiredexpectation. while the perceived of respondents scorewas6,49, which means high than expectations. the gap between expectation and perceived is 0,29 which indicatedthat the adequacy gap was pocitive and under the zone of telorance. Keyword User rsquo s satisfaction,quality of Service, libQual method, perceived,expectation