

ABSTRAK

Nadia, 2021. *Analisis Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh*. Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pembimbing: (I) Juairiah, S. Pd. I., M. Hum. (II) Dr. Hj. Tarwilah, M. Ag.

Penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan menggunakan metode LibQual+TM dengan 3 indikator yang di analisis yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan). Di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh peneliti menemukan beberapa layanan yang kurang maksimal dan dijumpai layanan sirkulasi yang tergolong masih manual dan tidak tersedianya OPAC sehingga pengguna kesulitan mencari bahan pustaka. Selain itu, sarana dan prasarana juga memiliki keterkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) kualitas layanan pengguna, (2) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah para siswa di SMPN 1 Aluh-Aluh yang populasinya berjumlah 327 pemustaka. Pengambilan sampel dari 10% populasi maka didapatkan sampel berjumlah 76 pemustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket), dokumentasi dan observasi. Selanjutnya di proses melalui *editing*, *scoring*, *tabulating*, dan dianalisis menggunakan analisis yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pengguna di perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual+TM.

Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas layanan pengguna di perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh berdasarkan pada teori LibQual+TM, yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) memperoleh skor rata-rata 3,91 dalam rentang 3,41 – 4,20 yaitu puas, *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) memperoleh skor rata-rata 2,28 dalam rentang 1,81 – 2,60 yaitu tidak puas dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) memperoleh skor rata-rata 3,39 dalam rentang 2,61 – 3,40 yaitu kurang puas. Jadi, diperoleh simpulan bahwa kualitas layanan pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh mempunyai rata-rata keseluruhan 3,19 dalam skala interval menunjukkan hasil kurang puas. Sedangkan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh memperoleh skor rata-rata 2,92 dalam rentang 2,61 – 3,40 yaitu kurang. Jadi, diperoleh simpulan bahwa kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan dan rasa nyaman merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap kualitas layanan di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.