

ABSTRAK

Wahyu Handayani : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UNP Menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Perpustakaan memiliki fungsi sebagai pusat layanan informasi, dimana layanan ini sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam memanfaatkan produk/jasa yang disediakan. Namun, pelayanan perpustakaan UNP masih kurang memuaskan bagi mahasiswa yang memanfaatkan layanan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah melihat hasil diagram radar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam pelayanan perpustakaan UNP, mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UNP, mengetahui indikator layanan yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, dipertimbangkan, dan dikurangi dalam pelayanan perpustakaan UNP.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNP yang berkunjung ke perpustakaan UNP untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 21 item pertanyaan. Data yang diperoleh diolah menggunakan diagram radar, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan analisis data menggunakan diagram radar, kinerja pelayanan perpustakaan UNP masih berada di bawah kepentingan mahasiswa. Berdasarkan analisis data menggunakan CSI, mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan UNP. Berdasarkan analisis data menggunakan IPA terdapat tiga indikator yang perlu ditingkatkan pelayanannya yaitu kesesuaian penempatan buku di rak, keramahan karyawan, kelengkapan koleksi perpustakaan. Tujuh indikator yang perlu dipertahankan pelayanannya yaitu ketepatan jadwal perpustakaan, prosedur peminjaman dan pengembalian buku, keamanan barang di loker, kebersihan dan kerapian perpustakaan, ketersediaan loker, ketersediaan komputer, fasilitas internet yang memadai. Delapan indikator yang perlu dipertimbangkan pelayanannya yaitu kesediaan karyawan melayani pengunjung, kecepatan karyawan memberikan pelayanan, kejelasan karyawan memberikan informasi, keamanan tempat parkir, karyawan memberikan respon yang baik, karyawan memberikan perhatian yang baik, kondisi tempat parkir, kondisi toilet atau WC. Tiga indikator yang dapat dikurangi pelayanannya yaitu keberadaan karyawan di tempat, pengetahuan dan kemampuan karyawan, kerapian karyawan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perpustakaan UNP, Kepuasan Mahasiswa, *Importance Performance Analysis (IPA)*