ABSTRAK

Layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.
Oleh: Monika Pratiwi; 57747 – 2010.

Makalah ini membahas tentang kualitas layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Tujuan penulisan makalah ini adalah (1) mendeskripsikan kualitas layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah dan (2) mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket *LibQUAL*^{TM} kepada pemustaka di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

Berdasarkan hasil dari analisis data, ditemukan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah belum mampu memenuhi harapan atau layanan yang diharapkan oleh pemustaka. Kualitas layanan Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan minimal pemustaka. Dari empat variabel yang diteliti, hanya dua variabel yang terpenuhi, yaitu pengaruh layanan, dan kemudahan memperoleh informasi, sedangkan variabel gedung perpustakaan, dan akses ke informasi dan koleksi belum memenuhi harapan minimal pemustaka. Secara keseluruhan, responden belum merasa puas terhadap layanan yang diterimanya.