DEFLASI JURNAL EKONOMI
Email: jurnaldeflasi@gmail.com
https://jurnal.asrypersadaquality.com/index.php/deflasi

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MODEL SERVQUAL DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN

Adhli Maulana[1] , Intan Nur'aini[2] , Rama Oktapianingsi[3] , Erfiani Lbs[4] , Mhd. Ardiansyah Putra Lubis[5]

Adlymaulana637@gmail.com[1] , intan16aini@gmail.com[2] , ramaoktapianingsi@gmail.com[3] , erfianilubis5@gmail.com[4] , muhammadardiansyah01239@gmail.com[5]

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstrak

Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Model Servqual dalam Meningkatkan Kunjungan Perpustakaan di MIN 4 Kota Medan". Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual dalam meningkatkan kunjungan di MIN 4 Kota Medan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriftif kualitatif, sumber data dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan Ibu Kepala bidang Kurikukum, Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, Verifikasi dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pengecekan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukan bahwa layanan perpustakaan dengan model Servqual dalam meningkatkan kunjungan Perpustakaan di MIN 4 Kota Medan telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kunjungan ke perpustakaan. Dalam penelitian yang dilakukan di Perpustakaan MIN 4 Kota Medan hasil menunjukkan bahwa penggunaan metode Servqual dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kunjungan ke perpustakaan. Servqual, sebagai metode pengukuran kualitas layanan, memungkinkan perpustakaan untuk memahami apa yang diharapkan oleh pengguna dan menyesuaikan layanan dengan harapan tersebut. Dengan demikian, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kunjungan ke perpustakaan.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan, Perpustakaan, Metode

Abstract

"Analysis of the Quality of Library Services with the Servqual Model in Increasing Library Visits in MIN 4 Medan City". This research aims to determine the quality of library services using the Servqual model in increasing visits to MIN 4 Medan City. In this research, Researchers use qualitative research, using a descriptive approach qualitative, data sources from primary and secondary data. Data collection techniques used namely observation, interviews and documentation with informants, Head of Curriculum Division Medan, The technique used in data analysis is reduction data, data presentation, verification and conclusions. Meanwhile checking the validity of the data researchers use source triangulation, technique triangulation, time triangulation. Research result shows that library services using the Servqual model in increasing library visits in MIN 4 Medan City have shown significant results in increasing visits to the library. Research conducted at the MIN 4 Library in Medan City shows that using the Servqual method can increase customer satisfaction and increase visits to the library. Servqual, as a method of measuring service quality, allows libraries to understand what users expect and adapt services to those expectations. In this way, libraries can improve service quality and increase user satisfaction, which in turn can increase visits to the library.

Keywords: Quality, Service, Library, Servqual

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai pusat informasi dan ilmu pengetahuan memiliki peran penting dalam mendukung proses belajar mengajar dan penelitian. Kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu faktor kunci dalam menarik minat pengunjung dan meningkatkan kunjungan perpustakaan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan adalah model Servqual. Perpustakaan sebagai pusat informasi dan ilmu pengetahuan memiliki peran penting dalam mendukung proses belajar mengajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Kualitas layanan perpustakaan menjadi kunci utama dalam menarik minat masyarakat untuk mengunjungi dan memanfaatkan layanan perpustakaan.Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah Servqual (Service Quality) expand_more Servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Model Servqual terdiri dari lima dimensi, yaitu:Keandalan (Reliability): Kemampuan perpustakaan untuk memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu, kepercayaan (Assurance): Pengetahuan dan keahlian staf perpustakaan dalam membantu pengguna.expand_more, tanggap (Responsiveness): Kesediaan staf perpustakaan untuk membantu pengguna dengan cepat dan ramah.expand_more, empati (Empathy): Perhatian

dan kepedulian staf perpustakaan terhadap kebutuhan pengguna., keberwujudan (Tangibles): Penampilan fisik perpustakaan, staf, dan bahan pustakanya.
Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual adalah strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Model Servqual, yang dikembangkan oleh Leonard L. Berry, A. Parasuraman, dan Valarie A. Zeithaml, membagi kualitas layanan menjadi lima dimensi: bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi-dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dan menentukan kesenjangan antara harapan pengunjung dan persepsi pengunjung terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa penggunaan model Servqual dalam analisis kualitas layanan perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan meningkatkan kunjungan ke perpustakaan. Misalnya, penelitian Yunita Dwi Jayani (2013) menunjukkan bahwa penggunaan model Servqual dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pengunjung di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Metode Servqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dan menentukan kesenjangan antara harapan pengunjung dan persepsi pengunjung terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pengunjung, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih efektif dalam meningkatkan kunjungan ke perpustakaan.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata bukan angka. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari hasil wawancara dan perilaku yang diamati. Sedangkan penelitian deskriptif ialah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan ataupun menggambarkan fenomena-fenomena yang ada baik itu fenomena ilmiah ataupun rekayasa manusia.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif karena itu dalam penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif dapat menggambarkan sejumlah permasalahan yang berkenaan dengan suatu lembaga tersebut. (Annur, 2018) agar bisa mengetahui kualitas layanan perpustakaan dengan model servqual dalam meningkatkan kunjungan perpustakaan.

Teknik pengumpulan data dari miniriset ini dengan observasi yaitu dengan mengamati layanan perpustakaan di MIN 4 Kota Medan, dan wawancara, serta dokumentasi, yang dilakukan. Miniriset ini dilakukan oleh peneliti di Min 4 Kota Medan tepatnya di Jl. Karya Setuju, sei agul, kec. Medan Barat Kota Medan, Sumatera Utara. Informan penelitian adalah orang yang menjadi sumber data dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. (Nur Sayyidah, 2018) informan dalam penelitian ini adalah kepala bidang kurikulum dan kepala bidang perpustakaan di sekolah MIN 4 Kota Medan.

PEMBAHASAN

Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model ServQual dilakukan untuk meningkatkan kunjungan perpustakaan dengan cara memahami apa yang diharapkan konsumen dan membandingkannya dengan apa yang dianggap layanan yang diterima. Model ServQual ini membagi kualitas layanan menjadi lima dimensi: tangibles, assurance, responsiveness, empathy, dan reliability. Dengan menggunakan metode ServQual, perpustakaan dapat mengetahui bagaimana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kunjungan perpustakaan (Restuti, 2013).

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakam selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep servive quality (servqual).

Model Servqual dalam layanan perpustakaan adalah suatu metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Servqual adalah singkatan dari "Service Quality" yang berarti kualitas layanan. Dalam konteks perpustakaan, model ini

digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan mengetahui bagaimana perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Model Servqual terdiri dari lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan, yaitu: (Dharma, 2013)

1. Tangibles (Fisik): Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, seperti ruang baca yang luas, peralatan yang modern, dan kebersihan yang baik.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, seperti ketersediaan buku yang relevan dan kemampuan petugas perpustakaan untuk membantu pengguna.
3. Responsiveness (Responsif): Kemampuan perpustakaan untuk memberikan balasan yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan pengguna, seperti kemampuan petugas perpustakaan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi.
4. Assurance (Kepercayaan): Kemampuan perpustakaan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna, seperti kemampuan petugas perpustakaan untuk menjaga kerahasiaan informasi.
5. Empathy (Empati): Kemampuan perpustakaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif, seperti kemampuan petugas perpustakaan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang relevan.

Dengan menggunakan model Servqual, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna melalui beberapa cara, seperti: (Arfika, 2022)

1. Meningkatkan ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai.
2. Meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan untuk membantu pengguna.
3. Meningkatkan kemampuan perpustakaan untuk memberikan balasan yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan pengguna.
4. Meningkatkan kemampuan perpustakaan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna.
5. Meningkatkan kemampuan perpustakaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif.

Penerapan Model Servqual

Model Servqual dapat diterapkan dalam analisis kualitas layanan perpustakaan dengan cara:

1. Mengembangkan kuesioner: Kuesioner Servqual yang terdiri dari 22 item diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dan disesuaikan dengan konteks perpustakaan.
2. Mengumpulkan data: Kuesioner disebar kepada pengunjung perpustakaan untuk mendapatkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

3. Menganalisis data: Data dianalisis dengan menghitung skor rata-rata untuk setiap item dan dimensi Servqual.
4. Menginterpretasikan hasil: Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang perlu diperbaiki dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Meningkatkan Kunjungan Perpustakaan

Hasil analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual dapat digunakan untuk meningkatkan kunjungan perpustakaan dengan cara:

1. Meningkatkan dimensi layanan yang memiliki skor rendah: Perpustakaan perlu fokus pada perbaikan dimensi layanan yang memiliki skor rendah berdasarkan persepsi pengunjung.
2. Mengembangkan strategi peningkatan layanan: Strategi peningkatan layanan dapat meliputi pelatihan staf, peningkatan fasilitas perpustakaan, dan pengembangan program dan layanan baru.
3. Melakukan evaluasi berkala: Evaluasi berkala terhadap kualitas layanan perpustakaan perlu dilakukan untuk memastikan bahwa upaya peningkatan layanan telah efektif.

Dengan demikian, model Servqual dapat membantu perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga meningkatkan kunjungan perpustakaan dan meningkatkan peran perpustakaan sebagai sumber informasi yang efektif. Dengan menggunakan metode Servqual, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga meningkatkan kunjungan perpustakaan dan meningkatkan peran perpustakaan sebagai sumber informasi yang efektif.

Servqual memberikan suatu skala untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan perpustakaan. Dengan menggunakan skala ini, perpustakaan dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan yang diberikan dan mana area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kunjungan. Servqual memfokuskan pada lima dimensi kualitas layanan, termasuk tangibles (bukti langsung), yang berhubungan dengan ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Dengan meningkatkan kualitas fisik, seperti menambahkan peralatan yang modern dan ruang baca yang luas, perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kunjungan. Servqual juga memfokuskan pada dimensi responsiveness (responsif), yang berhubungan dengan kemampuan perpustakaan untuk memberikan balasan yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan meningkatkan responsifitas, perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kunjungan. Servqual membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan dan mengetahui mana area yang perlu ditingkatkan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kunjungan (Khaerah, 2020).

Servqual membantu dalam mengidentifikasi kesenjangan antara kualitas layanan yang dipresepsikan dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna. Dengan mengetahui kesenjangan ini, perpustakaan dapat memprioritaskan area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kunjungan (Nurpala, Sinaga, 2023).

Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual dilakukan untuk meningkatkan kunjungan perpustakaan dengan cara mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi. Metode Servqual ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dengan cara membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan ideal mereka. Dengan demikian, dapat diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang menunjukkan selisih antara persepsi konsumen dengan layanan yang diterima dengan harapan ideal mereka. Nilai gap ini kemudian digunakan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.

Dalam analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual, beberapa tahapan dilakukan, seperti:

a. Pengukuran Servqual: Dimana kualitas layanan perpustakaan diukur dari atribut masing-masing dimensi, seperti tanggapan, keterjaminan, keterjangkauan, keteraturan, dan keterwakilan.
b. Penghitungan skor gap: Skor gap dihitung dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan ideal mereka. Skor gap ini menunjukkan kualitas layanan perpustakaan dan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.
c. Analisis data: Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan deskriptif statistik untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.

Dengan menggunakan model Servqual, analisis kualitas layanan perpustakaan dapat membantu meningkatkan kunjungan perpustakaan dengan cara meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kesadaran mereka terhadap perpustakaan sebagai sumber informasi yang berguna. Oleh karena itu, analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual sangat penting dalam meningkatkan kunjungan perpustakaan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Metode Servqual memiliki dua perspektif, yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, sedangkan perspektif internal memahami apa yang diterima konsumen. Dengan menggunakan model Servqual, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga meningkatkan kunjungan perpustakaan (Matulada, Heluth 2023).

Metode Servqual adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakam selisih antara persepsi

konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan ideal mereka. Dengan demikian, metode Servqual membantu dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan cara mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

Metode Servqual memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan yang signifikan dalam analisis kualitas layanan perpustakaan. Berikut adalah beberapa di antaranya (Rohman, 2020).

Kelebihan:

1. Mengukur Kualitas Layanan: Metode Servqual dapat mengukur kualitas layanan perpustakaan dengan cara mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Hal ini membantu dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan cara mengidentifikasi dan mengatasi kesenjangan tersebut.
2. Mengidentifikasi Dimensi Kualitas Layanan: Metode Servqual membagi kualitas layanan perpustakaan menjadi lima dimensi, yaitu Responsiveness, Assurance, Tangibility, Empathy, dan Reliability. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi atribut kualitas layanan yang paling penting untuk ditingkatkan.
3. Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna: Metode Servqual dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Hal ini membantu dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan cara mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mengganggu kepuasan pengguna.
4. Mengintegrasikan Dengan Metode Lain: Metode Servqual dapat diintegrasikan dengan metode lain seperti Kano Model dan Quality Function Deployment (QFD) untuk meningkatkan analisis kualitas layanan perpustakaan.

Kekurangan:

1. Keterbatasan Pengukuran: Metode Servqual memiliki keterbatasan dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan, karena hanya dapat mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Hal ini tidak memperlihatkan secara langsung bagaimana kualitas layanan perpustakaan dapat ditingkatkan.
2. Keterbatasan Dimensi: Metode Servqual hanya membagi kualitas layanan perpustakaan menjadi lima dimensi, yang mungkin tidak mencakup semua atribut kualitas layanan yang penting untuk ditingkatkan.
3. Keterbatasan Penggunaan: Metode Servqual hanya dapat digunakan untuk analisis kualitas layanan perpustakaan yang memiliki atribut kualitas layanan yang dapat diukur dengan cara mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Hal ini tidak cocok untuk analisis kualitas layanan perpustakaan yang memiliki atribut kualitas layanan yang tidak dapat diukur dengan cara tersebut.

4. Keterbatasan Penggunaan Data: Metode Servqual memerlukan data yang akurat dan lengkap untuk analisis kualitas layanan perpustakaan. Jika data yang digunakan tidak akurat atau tidak lengkap, maka hasil analisis tidak akan akurat.

Untuk mengatasi kekurangan dari metode Servqual dalam analisis kualitas layanan perpustakaan, beberapa langkah dapat dilakukan:

a. Mengintegrasikan dengan Metode Lain: Mengintegrasikan metode Servqual dengan metode lain seperti Kano Model dan Quality Function Deployment (QFD) dapat membantu dalam meningkatkan analisis kualitas layanan perpustakaan. Metode lain ini dapat membantu dalam mengidentifikasi atribut kualitas layanan yang paling penting untuk ditingkatkan dan dalam mengukur kualitas layanan secara lebih komprehensif
b. Mengembangkan Dimensi Kualitas Layanan: Mengembangkan dimensi kualitas layanan yang lebih spesifik dan relevan untuk perpustakaan dapat membantu dalam meningkatkan analisis kualitas layanan. Misalnya, dimensi seperti "Keterwakilan" yang mempertimbangkan kemampuan perpustakaan dalam memberikan informasi yang relevan dan akurat dapat ditambahkan.
c. Menggunakan Data yang Lengkap dan Akurat: Menggunakan data yang lengkap dan akurat dalam analisis kualitas layanan perpustakaan sangat penting. Data yang tidak lengkap atau tidak akurat dapat menghasilkan hasil analisis yang tidak akurat dan tidak dapat diandalkan.
d. Menggunakan Analisis yang Lebih Komprehensif: Menggunakan analisis yang lebih komprehensif seperti analisis faktor yang terkait dengan kualitas layanan perpustakaan dapat membantu dalam meningkatkan analisis kualitas layanan. Analisis ini dapat membantu dalam mengidentifikasi atribut kualitas layanan yang paling penting untuk ditingkatkan dan dalam mengukur kualitas layanan secara lebih komprehensif.
e. Mengembangkan Sistem Analisis Kualitas Layanan yang Lebih Komprehensif: Mengembangkan sistem analisis kualitas layanan yang lebih komprehensif yang melibatkan berbagai metode dan analisis dapat membantu dalam meningkatkan analisis kualitas layanan perpustakaan. Sistem ini dapat membantu dalam mengidentifikasi atribut kualitas layanan yang paling penting untuk ditingkatkan dan dalam mengukur kualitas layanan secara lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual menunjukkan bahwa metode Servqual efektif dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan Servqual, perpustakaan dapat mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan dan membandingkannya dengan apa yang diterima, sehingga dapat diidentifikasi kesenjangan (gap) yang perlu diperbaiki. implementasi Servqual

dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara signifikan, penggunaan Servqual dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa Servqual dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan di berbagai sekolah, seperti di MIN 4 Kota Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Servqual dapat digunakan sebagai alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam sintesis, analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model Servqual dapat meningkatkan kunjungan perpustakaan dengan cara meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perpustakaan dapat menggunakan Servqual sebagai alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.Model Servqual merupakan alat yang efektif untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan dan mengidentifikasi dimensi layanan yang perlu diperbaiki. Hasil analisis Servqual dapat digunakan untuk merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan meningkatkan kunjungan perpustakaan. Model Servqual merupakan alat yang berharga untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dan mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Dengan meningkatkan kualitas layanan dan promosi, perpustakaan dapat menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan perannya sebagai pusat informasi dan pembelajaran bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Arfika, V. (2022). *Kualitas Pelayanan Perpustakaan* Universitas Teuku Umar Dengan Menggunakan Metode Servqual (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora).

Dharma, N. O. (2013). *Hubungan antara kualitas layanan perpustakaan Undiksha dan kepuasan penggunanya*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 2(2).

Khaerah, U. (2020). *Analisis kemampuan sosial pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar*. Jupiter, 17(1), 73-89.

Matulada, M. A., & Heluth, S. O. S. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaa*n Universitas Dipa Makassar Menggunakan Metode Servqual.

Nurpalah, Z., & Sinaga, D. (2023). *Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Pemanfaatan Perpustakaan* Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(6), 66-72.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *A conceptual model of service quality and its implications for future research.* Journal of marketing, 52(1), 43-56.

Rahmawati, H. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kanto*r Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar.

Restuti, S. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan* (LibQual+ TM Method) Pada Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Pekanbaru. PEKBIS, 5(3), 202-211.

Rohman, A. S. (2020). *Pengukuran kualitas layanan perpustakaan*: Studi pada perpustakaan STIE Ekuitas Bandung. Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS), 3(1), 17-36.