



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH RIAU TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN LIBQUAL+™

**ROSNA ANDELINA BERLIANA PANE**  
**NIM: 11253204086**

Tanggal Sidang: Desember 2016  
Periode Wisuda: Februari 2017

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR. Soebrantas KM 15 No.155 Pekanbaru

## ABSTRAK

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau (UMRI) telah mengaplikasikan sebuah layanan sistem informasi yaitu *Senayan Library Management System* atau SLiMS 5 Meranti semenjak tahun 2014. Adapun yang menggunakan SLiMS adalah anggota perpustakaan yang terdiri dari mahasiswa dan dosen. Penerapan SLiMS 5 Meranti ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan sirkulasi di perpustakaan UMRI. Sejak diimplementasikan SLiMS versi 5 Meranti tidak ada pelatihan maupun sosialisasi yang dilakukan pihak universitas kepada pustakawan maupun pemustaka sehingga ada fitur yang tidak diketahui fungsinya oleh pemustaka. Pustakawan sering terjadinya kesalahan *input* buku sehingga status buku yang dipinjam tidak *ter-update* menjadi tersedia yang mengakibatkan ketidakakuratan informasi yang dihasilkan. Informasi yang dihasilkan oleh sistem kurang akurat dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan permasalahan maka penulis ingin mengetahui tingkat kualitas layanan Perpustakaan UMRI. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *Library Quality+™* atau *Libqual+™* untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Data diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi dan penyebaran angket. Hasil yang diperoleh bahwa Kualitas layanan perpustakaan dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik berada pada batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi anggota perpustakaan, hal ini dapat dilihat berdasarkan skor *Adequacy Gap* (AG) bernilai negatif dan *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif pada setiap dimensi *Libqual+™* yaitu *affect of service* AG = 0.41, SG = -0.4, *information control* AG = -0.03, SG = -0.86 dan *library as place* AG = 0.86, SG = -0.3.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, *Libqual+™*, Perpustakaan UMRI, SLiMS 5 Meranti



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **ANALYSIS THE QUALITY OF SERVICE LIBRARY MUHAMMADIYAH UNIVERSITY RIAU SATISFACTION USERS TO USE LIBQUAL+™**

**ROSNA ANDELINA BERLIANA PANE**  
**NIM: 11253204086**

*Date of Final Exam: December 2016*

*Date of Graduation: February 2017*

*Department of Information System  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau  
Soebrantas Street 15 No. 155 Pekanbaru*

## **ABSTRACT**

*Muhammadiyah Riau University Library (UMRI) has applied a system service information that is Senayan Library Management System (SLiMS) version 5 Meranti since 2014. As for the use Slims is a member of the library that consists of students and lecturers. Application of meranti SLiMS 5 aims to improve the performance of services at the library circulation Umri. Since implemented Slims version 5 Meranti no training or socialization conducted by university librarians and pemustaka so that there is a feature of unknown function by pemustaka. From the Librarian frequent occurrence of input errors book so that the status of books borrowed is not updated becomes available resulting in inaccuracies in the information generated. The information generated by the system is less accurate and does not correspond to the needs of the user. Based on the problem, the authors wanted to determine the level of library service quality UMRI. In this research the authors use the method Library Quality Libqual +™ to measure the quality of library services. Data obtained by conduct interviews, observations and questionnaires. The results that Quality rated library services already meet good quality is at the limit tolerance, but still unsatisfactory for members of the library, it can be seen based score Adequacy Gap (AG) is negative and Superiority Gap (SG) is negative in each dimension Libqual + namely Affect of Service AG = 0.41, SG = -0.4. information control AG = -0.03, SG = -0.86 and library as place AG = 0.86, SG = -0.3.*

**Keywords:** *Service Quality, Libqual+™, Library UMRI, SLiMS 5 Meranti,*