

## ABSTRAK

Konsep "Open Library" didukung oleh pengembangan teknologi informasi sistem perpustakaan untuk senantiasa meningkatkan layanan, database, dan koleksi perpustakaan. Open Library Telkom University merupakan fasilitas yang dapat digunakan oleh civitas akademika Telkom University dan masyarakat umum.

Tujuan yang hendak dicapai adalah untuk menjelaskan tingkat efektivitas layanan offline dan online pada Open Library Telkom University, serta untuk menjelaskan tingkat efektivitas layanan Open Library Telkom University pada level kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pengaplikasian teori antrian dan bantuan software WinQSB untuk pengolahan data. Sampel yang digunakan adalah pengunjung layanan offline dan online Open Library Telkom University pada rentang tanggal 26 September 2022 - 21 Oktober 2022 untuk semester ganjil dan rentang tanggal 20 Februari 2023 - 17 Maret 2023 untuk semester genap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas layanan offline pada Open Library Telkom University tidak tercapai efektivitasnya karena tidak memenuhi kondisi *steady-state* sebagai tolak ukur efektivitas, tingkat efektivitas layanan online pada Open Library Telkom University sudah tercapai efektivitasnya karena sudah memenuhi kondisi *steady-state* sebagai tolak ukur efektivitas, dan tingkat efektivitas layanan offline Open Library Telkom University belum mencapai level kepuasan pelanggan, namun tingkat efektivitas layanan online Open Library Telkom University sudah mencapai level kepuasan pelanggan.

Tercapai atau tidaknya level kepuasan pelanggan tergantung pada efektivitas layanannya, sehingga untuk dapat mencapai level kepuasan pelanggan yang diharapkan, tingkat efektivitas layanan harus dicapai terlebih dahulu.

Kata Kunci: teori antrian, kepuasan pelanggan, manajemen operasi.