

ABSTRAK

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi pemustaka (UU No.43 tahun 2007). Dalam menjalani perannya sebagai penyedia informasi, peran perpustakaan sangatlah penting di dalam suatu perguruan tinggi. perpustakaan harus bisa berperan sebagai wadah pelayanan edukatif, informatif, dan rekreatif dalam rangka meningkatkan pengetahuan civitas akademika di suatu perguruan tinggi. Dalam kegiatan Perguruan Tinggi, perpustakaan sebagai penyedia informasi dan sumber ilmu pengetahuan juga berperan penting dalam mendukung berjalannya keberlangsungan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu (1) pendidikan (2) penelitian dan pengembangan serta (3) pengabdian masyarakat, oleh sebab itu kegiatan pelayanan perpustakaan harus dapat berlangsung dengan baik agar Tri Dharma perguruan tinggi dapat dilaksanakan dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemustaka atas kualitas layanan yang ada pada saat ini berdasarkan Metode *LibQUAL* dan juga untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing atribut kebutuhan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna berdasarkan model Kano agar dapat dihasilkan berupa rekomendasi atribut mana saja yang membutuhkan perbaikan berdasarkan tingkat kepuasan dan pengaruh yang dapat diberikan oleh masing-masing atribut. Berdasarkan kalkulasi, hanya terdapat tiga atribut kebutuhan yang dapat dikatakan baik. Selain itu pengaruh dari masing-masing atribut juga perlu diketahui untuk mengetahui dampak kondisi fungsional dan disfungsional terhadap tingkat kepuasan pengguna. berdasarkan hasil Penelitian secara keseluruhan, terdapat 19 atribut yang perlu diperbaiki dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan eksisting dan pengaruh dari masing-masing atribut tersebut.

Kata Kunci: perpustakaan, Atribut, Tingkat kepuasan, Pengaruh, Perbaikan, Kano, LibQUAL.