

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas analisis kualitas layanan Perpustakaan IT Telkom berdasarkan kriteria LibQUAL<sup>+TM</sup> yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Kemudian, ketiga dimensi tersebut diuji pengaruhnya terhadap *perceived service value* untuk mengetahui seberapa besar nilai manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa dari layanan Perpustakaan IT Telkom.

Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan IT Telkom belum baik. Hal ini dapat ditunjukkan oleh nilai rata-rata persepsi mahasiswa sebesar 4,33 untuk tingkat harapan dan 3,23 untuk tingkat performansi sehingga menimbulkan *gap* negatif sebesar -1,10. Kesenjangan kualitas terbesar dimiliki oleh dimensi *information control*, yaitu sebesar -1,24. Sementara itu, dari hasil pengujian pengaruh diketahui pula bahwa hanya dimensi *information control* yang mempengaruhi *perceived service value*. Dengan demikian, Perpustakaan IT Telkom perlu memperhatikan dimensi *information control* dalam penyampaian layanannya dengan tanpa mengabaikan dimensi *affect of service* dan *library as place* karena kedua dimensi tersebut dinilai belum optimal dalam memberikan manfaat kepada mahasiswa. Dari pengukuran LibQUAL<sup>+TM</sup> dan pengujian pengaruh tersebut, maka dapat disusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan IT Telkom.

Kata kunci : LibQUAL<sup>+TM</sup>, kualitas layanan perpustakaan, *perceived service value*