

## **ABSTRAK**

Perpustakaan adalah bagian dari gedung atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang dapat disimpan sesuai tata susunan khusus untuk digunakan pembaca dan bukan untuk dijual. (Syihabuddin, 2007: 287). tugas (wajib) yang harus dilakukan perpustakaan tinggi mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, menyediakan layanan, serta mengelola administrasi perpustakaan (Soeatminah, 2004: 3). Perpustakaan Terbuka Universitas Telkom merupakan perpustakaan yang didirikan untuk menunjang kegiatan belajar di luar jadwal perkuliahan. Perpustakaan Terbuka Universitas Telkom menjadi pusat pengetahuan yang didukung oleh teknologi informasi digital dan fasilitas modern. Dalam pelaksanaan operasionalnya, konsep "Open Library" didukung oleh pengembangan teknologi informasi sistem perpustakaan digital, untuk senantiasa meningkatkan layanan, database, dan koleksi perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas layanan online pada Open library Telkom, maka dilakukan penelitian berdasarkan metode E-SERVQUAL. Untuk mengetahui pentingnya tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Kano. Dalam penelitian ini terdapat 24 atribut pada kebutuhan layanan Open Library, 9 merupakan atribut kuat. Berdasarkan hasil penelitian menyeluruh 15 atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan online pada Open Library Universitas Telkom.

Kata Kunci: Perpustakaan, kualitas layanan, Kualitas Layanan Elektronik, Kano.