

## ABSTRAK

Penelitian berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Institut Manajemen Telkom Bandung dengan Menggunakan Metode Libqual Tahun 2011 ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan pada perpustakaan Institut Manajemen Telkom Bandung.

Teori yang digunakan adalah tentang perpustakaan perguruan tinggi, kualitas layanan, dan metode pengukuran kualitas layanan (Metode Libqual). Selain itu, untuk menguatkan penelitian ini menggunakan lima buah skripsi terdahulu, enam buah jurnal lokal, dan empat buah jurnal internasional yang masing-masing membahas mengenai kualitas layanan perpustakaan.

Jenis penelitiannya adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Variabel penelitian yang digunakan terdiri dari tiga sub variabel yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as A Place*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *proportionate stratified random sampling*. Jumlah sampel adalah 416 responden. Analisis dilakukan dengan statistika deskriptif, dimana metode berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data berdasarkan Metode Libqual.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ternyata mahasiswa masih belum puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan IM Telkom. Hal ini jelas terlihat dari *Superiority Gap* yang bernilai negatif pada seluruh item pernyataan. Jika dilihat dari segi sub variabel kualitas layanan *Superiority Gap* juga bernilai negatif pada semua variabel yaitu *Affect of Service* sebesar -1,97; *Information Control* sebesar -2,37; dan *Library as A Place* sebesar -1,42.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Perpustakaan, *Libqual*