

ABSTRAK

Tingkat kunjungan di perpustakaan IM Telkom relatif rendah terhadap jumlah anggota perpustakaan yang terdaftar dengan rata-rata hanya 122 kunjungan per hari dibandingkan dengan jumlah anggota perpustakaan yang mencapai 4573 anggota. Salah satu faktor penilaian mengenai kualitas perpustakaan adalah jumlah pengunjung. Dalam meningkatkan kunjungan pengguna perpustakaan perlu disediakan pelayanan perpustakaan yang lebih baik untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna perpustakaan. Kriteria pelayanan dan fasilitas perpustakaan IM Telkom dinilai menurut pertimbangan kesesuaian kepentingan di dalam diri setiap pengguna. Dari pertimbangan kesesuaian kepentingan tersebut maka dapat ditentukan peringkat prioritas atau faktor dominan atas kriteria dari kesesuaian kepentingan pengguna dalam menggunakan perpustakaan IM Telkom. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan pengguna berdasarkan kualitas pelayanan serta dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan menjelaskan tingkat kepentingan pengguna perpustakaan IM Telkom.

Dengan sampel anggota perpustakaan berdasarkan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. Anggota perpustakaan adalah dosen atau pegawai dan mahasiswa IM Telkom. Penelitian dilakukan dari bulan Januari 2013 sampai dengan Mei 2013. Analisis yang digunakan adalah metode *Analytic Hierarchy Process*.

Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima yaitu, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Dari hasil pengolahan data responden menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* didapatkan bahwa dimensi kualitas pelayanan *Assurance* merupakan yang paling dominan dengan konsistensi rasio sebesar 0,0942. Keramahan, kesopanan, dan suasana nyaman merupakan hal yang menjadi prioritas atau kepentingan pengguna jasa perpustakaan IM Telkom. Sehingga persentase tingkat kepuasan pengguna perpustakaan IM Telkom pada dimensi *Assurance* adalah sebesar 9,42 %. Artinya dimensi kualitas pelayanan *Assurance* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan yang lain dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 9,42 % berdasarkan nilai konsistensi rasio AHP yaitu, 0,0942.

Kata kunci : kepuasan pengguna, dimensi kualitas pelayanan, analytic hierarchy process

