

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan Universitas Negeri Malang terhadap kepuasan pengguna layanan tersebut. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanasi dan menggunakan teknik penyebaran kuisioner kepada responden. Data diolah dengan menggunakan SPSS 20. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan yang meliputi indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* terhadap kepuasan pengguna. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pengguna layanan mandiri di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pengguna, layanan mandiri