

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan tempat atau institusi yang dianggap sebagai tempat mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi. Dalam proses penyebarannya, perpustakaan tidak hanya memperhatikan dari segi koleksi (informasi) akan tetapi juga mempertimbangkan kualitas pelayanan yang ada dalam perpustakaan berkaitan dengan kinerja petugas dan sikap afektif petugas dalam melayani pengguna perpustakaan. Berdasarkan informasi yang diperoleh dilapangan, diketahui bahwa kualitas layanan di perpustakaan ITS Surabaya dapat diukur berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan jasa yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti langsung) sudah berada pada taraf yang sangat baik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan yang ada di perpustakaan ITS Surabaya.

Data yang digunakan dalam ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang menggunakan layanan koleksi perpustakaan ITS Surabaya dengan jumlah sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampling menggunakan purposive berdasarkan karakteristik responden dan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan mendeskripsikan dan menjelaskan temuan penelitian dilapangan.

Dari hasil deskripsi temuan data di lapangan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang ada di perpustakaan ITS Surabaya sudah berada pada taraf yang sangat baik.

Kata kunci :kualitas layanan , pengguna perpustakaan