

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan referensi di Perpustakaan kampus B Universitas Airlangga. Penelitian ini menggunakan (3) tiga persepsi penilaian pengguna yaitu, persepsi selection, persepsi organisation dan persepsi interpretation. Yang mana dari ketiga persepsi tersebut dihubungkan terhadap lima aspek kualitas pelayanan yaitu keandalan, kerespansifan, keyakinan, empati dan berwujud.

Populasi dari dari penelitian ini adalah mahasiswa pengguna layanan referensi yang telah menggunakan koleksi layanan referensi minimal 2 jenis koleksi referensi, jumlah populasi tidak diketahui maka metode penelitian yang digunakan adalah purposive. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan suatu subyek penelitian, serta menggunakan kategori untuk mengelompokkan tingkat persepsi responden dengan crosstab.

Dalam analisis data secara keseluruhan menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Layanan Referensi di Perpustakaan kampus B Universitas Airlangga berada pada tingkat kurang komunikatif. Analisis pada persepsi selection, persepsi organization dan persepsi interpretation sedangkan pada aspek kualitas keandalan, kerespansifan, keyakinan, empati dan berwujud berada pada tingkat cukup baik.

Kata kunci : Persepsi, Kualitas Layanan, Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT

This study aims to mengetahui and describe student perceptions of the quality of reference services at the Library of Airlangga University campus B. This research uses (3) three users of the assessment of perception, perception, selection, perceptual organization and perceptual interpretation. Which of the three perceptions are linked to these five aspects of service quality is reliability, kersponsifan, confidence, empathy and tangible.

Population from this research are students of reference service users who have used the collection of reference services at least two types of reference collection, number of population is not diketahui the research method used was purposive. This research is descriptive of the data collection to provide a description or affirmation of a concept or phenomenon, also answered questions relating to a research subject, and using categories to classify the level of perception of respondents with a crosstab.

In the overall data analysis menunjukkan that student perceptions of service quality in the Library Reference Services B Airlangga University campus is at a less communicative. Analysis of selection on the perception, perception, perceptual organization and interpretation while at the quality aspect of reliability, kersponsifan, confidence, empathy and tangible assets at a level good enough.

Keywords: Perception, Quality Service, Library Services