

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan audiovisual di Universitas Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan tiga metode, yaitu : observasi, kuesioner dan dokumentasi. Variable penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan audiovisual dengan menggunakan lima dimensi : bukti fisik, jaminan, perhatian, kehandalan dan daya tanggap.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan audiovisual di Universitas Surabaya dikategorikan baik. Kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Surabaya terhadap aspek keandalan berjumlah 51% (sebagian besar), aspek koresponsifan 55% (sebagian besar), aspek keyakinan 47% (hampir setengahnya), aspek empati 48% (sebagian besar), dan aspek berwujud 50% (hampir setengahnya). Simpulan ini didukung pula dengan hasil observasi, dan kuesioner, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan audiovisual di perpustakaan universitas Surabaya tergolong cukup baik karena belum mencapai kategori di atas 75%.

Kata kunci : kualitas, layanan audiovisual