

ABSTRAK

Penelitian ini tentang kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampling purposive dengan sampel sebanyak 35 responden. Penelitian ini menggunakan teori Metode SERVQUAL digunakan untuk mengetahui kualitas layanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya. Berdasarkan 5 dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu reliabilitas (*reliability*), dayatanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya dilihat dari dimensi reliabilitas (*reliability*) memiliki rata-rata skor dengan 2.81% kategori baik, daya tanggap (*responsiveness*) memiliki rata-rata skor 2.64% dengan kategori baik, jaminan (*assurance*) memiliki rata-rata skor 2.99% dengan kategori baik, perhatian (*empathy*) memiliki rata-rata skor 2.76% dengan kategori baik dan bukti fisik (*tangible*) memiliki rata-rata skor 3.19% dalam kategori baik. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya dinilai dalam kategori baik dengan skor rata-rata 2.88%.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan perpustakaan sekolah

ABSTRACT

This research about service quality at Muhammadiyah 2 Surabaya Senior high school library. This research use quantitative descriptive method. The sample in this research use purposive sampling method with 35 respondent. This research use SERVQUAL method theory which use to know the service quality of Muhammadiyah 2 Surabaya senior high school library. The formula use for this method such as Reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. researcher take a conclusion that service quality at Muhammadiyah 2 Surabaya senior high school library scored from Reliability dimension have average score 2.81% with good category, responsiveness have average score 2.64% with good category, assurance have average score 2.99% with good category, empathy have average score 2.76% with good category and tangible have average score 3.19% with good category. Overall, service quality at Muhammadiyah 2 Surabaya senior high school library have average score 2.88%

Keyword: *service quality and library*