

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Kualitas Layanan Meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Metode yang dilakukan peneliti adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan teknik observasi. Analisis data menggunakan model ServQual. Data dianalisis berdasarkan setiap item pernyataan, setiap dimensi, dan secara umum/keseluruhan. Data yang diperoleh diolah dengan program *Microsoft Excel 2010*.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan multimedia di Perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu dinilai sudah berkualitas. Skor yang didapat berdasarkan persepsi pemustaka terhadap layanan multimedia diperoleh positif. Secara umum, kualitas Layanan Multimedia di Perpustakaan Negeri 1 Sidayu sudah sesuai dengan harapan pemustaka.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Layanan Multimedia, Perpustakaan Sekolah.