

ABSTRAK

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur merupakan perpustakaan umum milik Provinsi Jawa Timur. Pengukuran kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengunjung. Kuesioner tersebut masih belum dapat mencerminkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar. Selain itu pihak perpustakaan mengalami kesulitan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut mengakibatkan pihak manajemen kesulitan dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan perpustakaan.

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan merupakan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang terdapat pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Analisis bertujuan untuk memperbaiki isi dari kuesioner dengan berpedoman pada standar yang digunakan oleh perpustakaan, Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Hasil pengolahan kuesioner berdasarkan lima faktor kualitas pelayanan yang dibagikan kepada 150 responden menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung adalah tampilan fisik dan daya tanggap. Korelasi berganda dari variabel tampilan fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan mempunyai nilai pengaruh sebesar 76,5% yang berarti hubungan ke lima faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung mempunyai hubungan yang cukup erat.

Kata kunci: Kuesioner, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Standar