

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan, karena pelayanan perpustakaan merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan pengguna atau konsumen dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan.. Penelitian ini menjelaskan suatu system yang terstruktur untuk mengatasi permasalahan yang dimiliki oleh manajemen perpustakaan Universitas Mercubuana Kampus Meruya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Servqual yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima dan Metode *Quality Function Deployment* yaitu metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dimensi yang paling besar kesenjangannya yaitu dimensi *Assurance*. Nilai dimensi *Assurance* sebesar -0.375 menunjukkan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang antara lain: Karyawan tanggap dalam membantu konsumen dan Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap. Atribut kesiagaan petugas kebersihan memperoleh gap sebesar -0.4 memberikan kontribusi cukup besar terhadap gap dari dimensi *Assurance*. Atribut yang paling besar kesenjangannya adalah Atribut Kelengkapan koleksi Buku dengan kesenjangan sebesar -0.43. Penambahan koleksi perpustakaan menjadi kebutuhan teknik dengan tingkat perbaikan tertinggi dengan weight importance sebesar 184,04. Untuk permasalahan tersebut, ada beberapa cara yang bisa dilakukan oleh pihak manajemen. Salah satunya dengan menggunakan koleksi buku digital, baik berbayar ataupun gratis.

Kata kunci: SERVQUAL, QFD, Perpustakaan