

## RINGKASAN

Kualitas layanan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara menerapkan 5 dimensi yang berupa bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*). Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *service quality* di Perpustakaan UMB Kampus Meruya dengan desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data. Sedangkan metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Perpustakaan UMB kampus Meruya mengenai *service quality* dengan mengimplementasikan ke-5 dimensi, ke-5 dimensi tersebut memiliki nilai rata-rata sebesar 4.17 yang menunjukkan bahwa Perpustakaan UMB kampus Meruya dinilai baik dari segi kualitas pelayanan. Dimensi yang memiliki penilaian tertinggi adalah dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata 4.31, ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada dimensi *assurance* sudah sangat baik. Sedangkan dimensi yang memiliki penilaian terendah adalah dimensi keandalan (*reliability*) dengan nilai rata-rata 4.00, ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada dimensi *reliability* sudah baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Indikator Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Perpustakaan Universitas Mercu Buana



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA