

## ABSTRAKSI

Saat ini persaingan antar perguruan tinggi semakin ketat, tidak hanya mutu saja yang mempengaruhi tetapi juga fasilitas-fasilitas yang ada di perguruan tinggi tersebut. Fasilitas yang umum dan penting adalah tersedianya perpustakaan. Perpustakaan merupakan sarana yang sangat mendukung mahasiswa dan dosen serta staff untuk memperlancar proses belajar mengajar dan menjadi sumber informasi, sehingga kualitas layanannya perlu ditingkatkan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada mahasiswa di Universitas Surabaya dan Universitas Kristen PETRA. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan di masing-masing universitas. Dari hasil analisis deskriptif untuk Universitas Surabaya diperoleh dimensi yang dianggap penting adalah *reliability* (4.24) dan dimensi yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah *tangibles* (3.25). Sedangkan untuk Universitas Kristen PETRA adalah *reliability* (3.95) untuk dimensi yang dianggap penting dan dimensi *tangibles* (3.24) yang mempunyai kepuasan tertinggi. Dari analisis ketergantungan berdasarkan profil responden terlihat bahwa angkatan, menggunakan layanan perpustakaan, frekuensi ke perpustakaan sebulan terakhir, belajar mandiri, membaca koran/majalah, meminjam buku, membaca skripsi berhubungan dependen dengan universitas (UBAYA dan PETRA). Dari analisis perbedaan *mean* dengan metode uji t dua sampel independen terlihat bahwa terdapat perbedaan *mean* antar universitas untuk tingkat kepentingan pada keempat dimensinya, akan tetapi pada tingkat kepuasan terlihat bahwa pada keempat dimensinya ada yang terdapat perbedaan *mean* dan tidak terdapat perbedaan *mean* antar universitas. Dari analisis kelemahan dan keunggulan perpustakaan Universitas Surabaya didapatkan variabel-variabel mana saja yang menjadi kelemahan dan perlu mendapatkan perhatian khusus dan perlu ditingkatkan kualitas layanannya pada tiap dimensi sebagai berikut: memadainya jumlah meja dan kursi, memadainya jumlah loker, kondisi buku-buku (secara fisik), memadainya jumlah komputer untuk mencari buku, memadainya jumlah katalog untuk mencari skripsi, ketepatan penataan buku-buku di rak, kemudahan pengoperasian komputer untuk mencari buku, kemudahan pengoperasian komputer untuk mencari jurnal dan skripsi, kecepatan layanan bagian loker, kecepatan layanan petugas fotocopy, keramahan dan kesopanan karyawan bagian loker, memadainya jumlah buku yang tersedia, memadainya jumlah buku yang dapat dipinjam, ketersediaan buku-buku terbitan baru.

Karena adanya keterbatasan maka tidak semua variabel yang menjadi kelemahan diperbaiki. Variabel yang diperbaiki antara lain penentuan jumlah komputer yang memadai. Melalui perhitungan dengan *Operations Research* diperoleh jumlah komputer yang memadai. Selain itu juga dilakukan analisis perbandingan *website* perpustakaan antara Universitas Surabaya dengan Universitas Kristen PETRA.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perpustakaan Universitas Surabaya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan Universitas Surabaya sehingga menjadi lebih baik.