

ABSTRAK

Kebutuhan informasi secara *online* yang semakin berkembang di kalangan akademis Universitas membuat perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Faktor untuk memenuhi informasi yang semakin kompleks adalah tersedianya fasilitas Ruang Audio Visual. Digunakannya sarana ini adalah agar dapat mengakses informasi tanpa batas ruang dan waktu. Fasilitas diharapkan sangat membantu kebutuhan pengguna akan kebutuhan informasi. Kebutuhan informasi secara mandiri juga mempunyai peranan penting bagi kegiatan belajar mengajar.

Penelitian ini dilakukan di Ruang Audio Visual Universitas Surabaya yang terletak pada Perpustakaan Kampus Tenggiling di lantai 4B. Ruang Audio Visual UBAYA berusaha memenuhi keinginan pengguna dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, agar fasilitas ruang Audio Visual UBAYA dapat dipergunakan dengan baik dan dapat bertahan maka suatu penelitian diperlukan untuk mengetahui harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan selama ini. Untuk itu, perlu diketahui variabel-variabel yang menjadi penilaian pengguna tentang kualitas layanan pada ruang Audio Visual UBAYA, tingkat harapan pengguna terhadap variabel-variabel yang menjadi dasar penilaian kualitas layanan serta persepsi pengguna terhadap kualitas layanan pada ruang Audio Visual UBAYA.

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan dengan dimensi *e-SERVQUAL* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *efficiency*, *fulfillment*, dan *system availability* yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna dan pihak manajemen ruang Audio Visual UBAYA. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif pengguna untuk menggambarkan karakteristik pengguna secara umum. Selanjutnya dilakukan pengelompokan responden pengguna yang menunjukkan ada 5 kelompok yaitu Fakultas Farmasi, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Psikologi, dan Fakultas Teknik. Melalui analisis gap 5 yaitu harapan pengguna dengan persepsi pengguna didapatkan bahwa kepuasan antar fakultas menyatakan belum puas, disebabkan harapan lebih besar daripada persepsi. Nilai kepuasan gap 5 untuk Fakultas Farmasi sebesar (-0,474) ; Fakultas Hukum sebesar (-0,177) ; Fakultas Ekonomi sebesar (-0,300) ; Fakultas Psikologi sebesar (-0,522) dan Fakultas Teknik sebesar (-0,507). Dari analisis *manova* didapatkan bahwa kelompok pengguna yang terbentuk tidak ada perbedaan tingkat kepentingan yang diperoleh dari nilai *Wilks' Lambda* sebesar 0,338 ; harapan yang diperoleh dari nilai *Wilks' Lambda* sebesar 0,678 ; persepsi yang diperoleh dari nilai *Wilks' Lambda* sebesar 0,238 dan kepuasan yang diperoleh dari nilai *Wilks' Lambda* sebesar 0,336 terhadap dimensi *SERVQUAL*. Pada analisis keunggulan dan kelemahan didapatkan bahwa keunggulan di ruang Audio Visual adalah kecepatan respon petugas dalam menangani komplain, kesopanan dan keramahan petugas/karyawan, dan ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas sedangkan kelemahan di ruang Audio Visual adalah banyaknya komputer yang tersedia, web bisa diakses dengan cepat, banyaknya ragam jurnal, jurnal yang tersedia *up to date*, edisi jurnal *up to date*, dan jaringan yang bagus. Perbaikan yang dilakukan adalah melakukan survei ke pengguna secara berkala, menindak lanjuti informasi yang diperoleh dari komplain, dan pelatihan karyawan tentang *Quality Service*.