

ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas perbaikan kualitas layanan Perpustakaan IM Telkom berdasarkan metode Quality Function Deployment (QFD) dengan mengambil tiga dimensi dari kualitas layanan perpustakaan (LibQUAL^{+TM}) yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Kemudian, ketiga dimensi tersebut diuji nilai kepentingan dan nilai kepuasannya berdasarkan pengguna perpustakaan IM Telkom.

Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan IM Telkom belum baik. Hal ini dapat ditunjukkan oleh nilai rata-rata persepsi mahasiswa sebesar 4,29 untuk tingkat kepentingan dan 3,12 untuk tingkat kepuasan sehingga menimbulkan *gap* negatif sebesar -1,17. Kesenjangan kualitas terbesar dimiliki oleh dimensi *library as place*, yaitu sebesar -1,36. Dengan demikian, Perpustakaan IM Telkom perlu memperhatikan dimensi *library as place* dalam penyampaian layanannya dengan tanpa mengabaikan dimensi *affect of service* dan *information control* karena kedua dimensi tersebut dinilai belum optimal dalam memberikan manfaat kepada mahasiswa. Dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD), maka dapat disusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan IM Telkom.

Kata kunci : Quality Function Deployment (QFD) LibQUAL^{+TM}, Perbaikan kualitas layanan perpustakaan