

## ABSTRAKSI

**Silprido (11120842) , “Analisis Layanan Kepuasan Perpustakaan AkommRTVi Global Media Dengan Metode Servqual”.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan antara kenyataan harapan mahasiswa Universitas AkommRTVi Global Media di perpustakaan AkommRTVi Global Media terhadap layanan perpustakaan. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2017 di perpustakaan AkommRTVi Global Media. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan studi pustaka. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa AkommRTVi Global Media yang menggunakan layanan di perpustakaan. Sampel yang diambil 40 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Teknik *simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata dalam anggota populasi tersebut.

Kata kunci : Kepuasan Layanan Servqual



## **ABSTRACT**

**Silprido (11120842),”Analisis Service Statisfaction *Global Media Library* Using The Method Akommrtvi Servqual”.**

*This study aims to determine the level of statisfaction among the reality expectations AkommRVTi University student in library AkommRTVi Global Media on library. Penelitian service was conducted in November 2017 AkommRTVi in library Global Media data collection as done by questionnaire and library. Populasi studies used in this study is the Global Media AkommRTVi student who use the service in library. Simple taken 100 respondents. The sampling technique used was simple random sampling. Simple random sampling technique is a way of taking samples from members of the population using random without regard to strata in the populasi members.*

**Keywords : Statisfaction service servqual**

