

## **ABSTRAK**

Salah satu masalah umum yang sering dihadapi oleh perusahaan atau organisasi di bidang jasa adalah masalah ketidakpuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu unit pelayanan yang ada di Ubhara yaitu Perpustakaan Universitas Bhayangkara. Kualitas pelayanan perpustakaan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti koleksi perpustakaan, kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert, yang terdiri dari 3 variabel laten eksogen dan 1 variabel laten endogen dengan total 14 indikator. Metode yang digunakan adalah analisis data menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbantuan program LISREL 8.80.

Permasalahan dalam penelitian ini ingin mengetahui pengaruh dan signifikansi antara variabel koleksi perpustakaan (X1), kompetensi pegawai (X2) dan fasilitas perpustakaan (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y). Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh positif antara kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan Ubhara.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan variabel X1 estimate 0,09 dan T-value sebesar 0,67, variabel X2 estimate 0,44 dan T-value sebesar 2,97 dan variabel X3 estimate 0,46 dan T-value sebesar 3,02.

Jadi variabel laten kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan variabel koleksi perpustakaan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

**Kata Kunci :** *Structural Equation Modeling, LISREL 8.80, Kuesioner.*