

**ANALISA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY LOGIC  
(STUDI KASUS UPT PERPUSTAKAAN LANCANG KUNING)**

Eljunai pardede<sup>1</sup>, Bayu Febriadi<sup>2</sup>, Susi Handayani<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Informatika

UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning

E-mail : [pardedeeljunai02@gmail.com](mailto:pardedeeljunai02@gmail.com) [bayufebriadi@unilak.ac.id](mailto:bayufebriadi@unilak.ac.id) [susi@unilak.ac.id](mailto:susi@unilak.ac.id)

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan yang ada UPT Universitas Lancang Kuning. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *Fuzzy Logic Servqual*. Pada penelitian ini populasi yang diambil untuk mendukung penelitian ini yaitu mahasiswa aktif yang ada di Fakultas Ilmu Komputer. Sedangkan jumlah sampel sebagai bahan acuan hasil penelitian diambil menggunakan rumus slovin dengan total sampel yang didapat sebanyak 98 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan form pertanyaan yang dibuat melalui *Google Form* dan disebarakan melalui media komunikasi *Whatsapp*. Hasil dari proses analisa peneliti yaitu disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan UPT Universitas Lancang Kuning yaitu berada di bilangan real 80,8 yang termasuk dalam kategori “ Sangat Puas” dengan range nilai [80-100].

**Kata kunci** : Analisa, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan perpustakaan