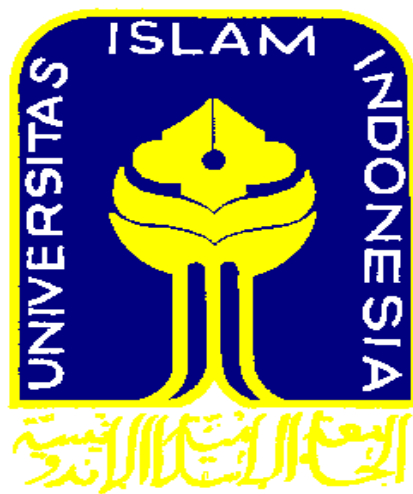


**EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGINTEGRASIKAN
MODEL KANO, DAN MATRIKS PERENCANAAN APLIKASI QFD LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

JURNAL PUBLIKASI



Oleh:

Nama : Tri Sari

Nim : 14311462

jurusan : Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

Evaluasi Layanan Perpustakaan dengan Mengintegrasikan Model Kano, dan Matriks
Perencanaan Aplikasi QFD Layanan Perpustakaan Universitas Islam Indonesia

Nama : Tri Sari
Nomor Mahasiswa : 14311462
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 10 April 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dra. Siti Nursyamsiah, MM

ABSTRAKSI

Penelitian ini merupakan tentang kualitas layanan perpustakaan dengan mengintegrasikan model kano, dan matriks perencanaan aplikasi QFD layanan perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Di dalam penelitian ini terdapat beberapa kajian teoritis mengenai berbagai dimensi kualitas pelayan jasa. Dengan menggunakan Kano Model dan Kualitas function deployment (QFD). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja atribut layanan perpustakaan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini dari 30 atribut yang telah diidentifikasi, empat belas diantaranya masuk ke dalam kategori *Attractive*, delapan atribut masuk ke dalam *one dimensional* dan delapan kategori masuk ke dalam *must be*

Kata kunci: Kualitas layanan jasa Model Kano dan QFD

PENDAHULUAN

Universitas adalah salah satu Institusi Pendidikan dimana orang berkembang untuk mengembangkan kemampuan intelektual yang akan mereka gunakan sepanjang hidup mereka. Mereka tidak hanya merencanakan karir tetapi memberikan dasar pemikiran kreatif dan kritis (Hwarng dan teo, 2001). Universitas memberikan penawaran layanan berkualitas melalui akademis dan akademisi yang diterapkan melalui staf administrasi, dan peralatan teknis yang mereka miliki namun kualitas layanan yang diberikan tergantung pada pengguna layan itu sendiri. Layanan perpustakaan merupakan bagian integral dari rantai kualitas ini karena perpustakaan diharapkan dapat menawarkan media yang nyaman untuk belajar dan penelitian, dan memiliki cukup banyak sumber arus. Mereka harus memberikan layanan berkualitas tinggi untuk memuaskan pelanggan mereka.

Meningkatkan kualitas tidak selalu menghasilkan pelanggan yang puas. Lebih memperhatikan keinginan atau harapan pelanggan dari sebuah produk atau layanan yang berkualitas tinggi. Isu kritis adalah apa yang pelanggan harapkan dari suatu produk atau layanan berapa banyak produk atau layanan yang memenuhi harapan ini. Sejauh produk atau layanan memenuhi harapan maka layanan bisa dikatakan memiliki kualitas tinggi. Oleh karena itu kualitas dapat di definisikan sebagai “karakteristik produk atau jasa yang sesuai dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang tersirat “ (The American Society for Quality, 2005).

Karakteristik layanan membuat kualitas menjadi isu yang lebih kritis dan esensial untuk penyedia layanan sifat tak berwujud dari layanan yang memaksa pengguna untuk mencari petunjuk kualitas layanan untuk mengurangi ketidakpastian. Pengguna layanan memperhatikan keluhan tentang kualitas dari lingkungan dimana layanan disediakan,

peralatan yang digunakan didalam lingkungan pelayanan, dan media komunikasi. Oleh karena itu penyedia layanan harus mendukung atribut layanan tak berwujud selain yang nyata. Hal ini berlaku untuk layanan perpustakaan juga. Pengelolaan perpustakaan harus melakukan percobaan untuk memperbaiki komponen tak berwujud seperti citra perpustakaan, kesan yang disampaikan oleh kontrak karyawan dll selain yang berwujud seperti peralatan, sumber yang digunakan dll (Kotler dan Armstrong, 2004; Snoj dan Petermanec, 2011).

Model Kano untuk memahami persyaratan mana yang lebih penting untuk kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dari Universitas mereka sendiri yang ada diperpustakaan dan kompetisi diukur dan dibandingkan.

Pendekatan yang berbeda digunakan untuk meningkatkan kualitas. Salah satu pendekatan tersebut adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metodologi untuk pengembangan atau penyebaran fitur atribut atau fungsi yang memberikan produk atau layanan berkualitas tinggi (Hwarng dan Teo, 2001). *Quality Function Deployment (QFD)* memberikan pemahaman tentang harapan dan kebutuhan pelanggan, dan menerapkan fitur yang akan memenuhi harapan dan kebutuhan akan produk atau layanan. Fokus utama *Quality Function Deployment (QFD)* adalah merancang produk atau layanan sehingga bisa memuaskan pelanggan.

Pada tahun 1999 perpustakaan pusat pindah ke kampus Terpadu jalan kaliurang km 14,5 menempati ruang dengan luas $\pm 1300 \text{ m}^2$ pada tahun 2001 luas ruangan bertambah menjadi 2.227 m^2 pada tahun 2006 perpustakaan berganti nama menjadi Direktorat perpustakaan. Pada tahun 2009 yayasan badan wakaf universitas islam indonesia membangun gedung perpustakaan yang di rancang berkonsep modern, baik dari segi Fasilitas maupun layanan.

KAJIAN PUSTAKA

Hasil penelitian merupakan pembahasan penelitian terdahulu yang pernah ada dan relevan dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Gul Bayraktaroglu dan Ozgen Ozge, (2008) dengan tujuan untuk menganalisis kebutuhan pengguna pelanggan perpustakaan yang menggunakan layanan dengan basis kualitas fungsi *Quality Function Deployment (QFD)* Dan melibatkan fungsi *Quality Function Deployment (QFD)* untuk mengidentifikasi strategi pemasaran yang terlihat di sektor jasa. Temuan pada penelitian ini menghasilkan suatu strategi pemasaran untuk suatu organisasi nirlaba perpustakaan Universitas disuatu negara dan membantu perpustakaan untuk mengetahui posisi kompetitifnya dan Penelitian ini di terapkan pada layanan perpustakaan pusat Dokuz Eylul Universitas (DEU) di Izmir turki. Dengan menggunakan beberapa variabel buku, periodicals, tesis yang diterbitkan, publikasi online, layanan pengguna, pinjaman antar perpustakaan, penggunaan komputer dalam hal lainnya, pencarian katalog, ruang belajar, dan ruang konferensi. Dengan mengintegrasikan model kano, *Analitycal Hierarchy Process (AHP)*, dan matriks perencanaan kualitas rumah. Tahap pertama study kelompok berfokus untuk mengadakan persyaratan mahasiswa untuk perpustakaan Universitas yang kemudian di klasifikasikan dengan menggunakan model kano, mengkategorikan persyaratan dengan urutan berdasarkan kepentingan relatif pada suatu proses *Analitycal Hierarchy Process (AHP)* pada langkah terakhir semua hasil dipindahkan ke matriks perencanaan dan strategi untuk DEU pusat perpustakaan yang akan di kembangkan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Gutafsson dkk.(1999) pada pemeriksaan penerbangan Kano Model di maskapai penerbangan dan Shahin dan Zairi (2009) dalam

kualitas layanan web masyarakat oleh Kuo (2004) dan Zhao dan Dholakia (2009) dalam kualitas pengajaran oleh Chien (2007) dan dalam perawatan maternitas oleh Aghlmand dkk.(2010), 40% sumber daya terkait dengan integrasi subjek dengan alat teknis lainnya, misalnya integrasi Model Kano dengan penyebaran fungsi kualitas *Quality Function Deployment (QFD)* .

Penelitian lainnya dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry untuk mengukur kualitas layanan yang di berikan oleh bank, bisnis sekuritas perusahaan kartu kredit, dan perusahaan perawatan produk, dan mengembangkan teori kesenjangan Parasuraman, Ziethaml, dan Berry (PZB) yang mengusulkan lima jenis kesenjangan kualitas adalah kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan perasaan mereka setelah menggunakannya yaitu antara kinerja yang diharapkan dan yang dirasakan. Teori kesenjangan IPA dan PZB menganalisis kinerja atribut kualitas dan kesenjangan kualitas pelanggan dan Model Kano.

Penelitian terdahulu tersebut menjadi acuan penelitian penulis saat ini, namun perbedaannya adalah terdapat pada objek penelitian kesamaannya adalah sama-sama meneliti tentang kualitas layanan *Quality Function Deployment*, model kano, dan *Analitycal Hierarchy Process (AHP)* terhadap perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden. Teknik pengumpulan seperti observasi dan interview langsung dan tidak langsung

(supriyanto, 2009). Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner. Inti dari kuisisioner, sebagai rangkaian pertanyaan yang disusun untuk mendapatkan data informasi mengenai suatu hal yang diperlukan dalam penelitian yang diberikan kepada responden (Supriyanto, 2009). penyebaran kuisisioner tersebut dilakukan dengan cara survei online yang dilakukan dengan perpustakaan.

Mahasiswa Universitas Islam Indonesia memberikan responden untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan tanda ceklis (v) pada jawaban yang disiapkan oleh seorang penulis dengan menggunakan 5 kemungkinan yang tersedia.

Adapun teknik penentuan skala kuesioner ini terdiri dari sejumlah pertanyaan maupun pernyataan dan telah disediakan alternatif jawaban kuesioner yang dibagiakan terdiri dari 2 bagian :

1. Bagian I : Berisi pertanyaan tentang karakteristik pelanggan
2. Bagian II : Berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan

Menurut Griffin dan Hauser (1993) mendefinisikan 10-30 pelanggan perpustakaan harus di wawancarai untuk mendapatkan 90-95 persen pelanggan potensial persyaratan. Digunakan untuk mengurangi kelemahan masing-masing metode dalam kelompok yang berfokus untuk diminta penjelasan karakteristik perpustakaan yang ideal dan menentukan layanan perpustakaan yang paling sering digunakan keluhan layanan perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian menggunakan kuisisioner yang dimana respondennya mahasiswa dan mahasiswi Universitas Islam Indonesia.

Mengidentifikasi persyaratan kuesioner yang terdiri dari lima bagian yang dikembangkan pada bagian yang pertama karakteristik demografi seperti jenis kelamin, usia, pendapatan perbulan bagian pertama kuesioner mencakup pertanyaan tentang kunjungan perpustakaan dan akses perpustakaan dengan secara online. Bagian kedua dan ketiga mencakup pertanyaan yang digunakan dalam mengkategorikan persyaratan yang berkaitan dengan model kano. Pertanyaan pertama bertanya bagaimana perasaan seseorang jika ada penambahan fitur tertentu. Pertanyaan kedua bagaimana perasaan seseorang jika fitur itu tidak ada oleh karena itu bagian kedua terdiri dari pertanyaan yang dinyatakan secara positif sedangkan bagian ketiga berisi pertanyaan negatif yang menggambarkan fungsionalitas dan disfungsionalitas Skala yang digunakan adalah skala lima poin mulai dari 1 $\frac{1}{4}$ "Saya suka itu", 2 $\frac{1}{4}$ "Saya mengharapkannya", 3 $\frac{1}{4}$ "Saya netral", 4 $\frac{1}{4}$ "Saya dapat mentolerirnya", dan 5 $\frac{1}{4}$ "Saya tidak suka itu "yang merupakan salah satu skala yang direkomendasikan oleh Berger et al. (1993).

Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu proses menentukan kebutuhan atau keinginan pelanggan serta menterjemahkannya kedalam atribut yang dapat dimengerti. Penentuan yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemakan keinginan pelanggan menjadi suatu target, mendefinisikan sebagai metode untuk mengembangkan sebuah desain kualitas yang ditunjukan memuaskan pelanggan. *Quality Function Deployment (QFD)* sebuah sistem untuk memastikan suatu kebutuhan pelanggan. Dengan mengidentifikasi keinginan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ranking Atribut Jasa di Universitas Islam Indonesia

Dalam membuat rangking atribut-atribut jasa pelayanan, peneliti pertama-tama mengidentifikasi atribut-atribut jasa yang diinginkan oleh konsumen. Atribut-atribut jasa ini dimasukkan ke dalam kuesioner untuk dinilai oleh responden sehingga dapat diketahui mana atribut yang dianggap paling penting dan mana atribut yang paling tidak penting oleh responden.

Metode perhitungan rangking yang digunakan adalah menggunakan rata-rata yang hasilnya disajikan dalam format tabel dengan mengkategorikan dari atribut yang paling penting hingga tidak penting atribut ini dimulai dari atribut *attractive* dimana atribut ini merupakan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan sesuai apa yang diinginkan pelanggan, *one dimensional* adalah atribut yang sudah terpenuhi namun pelanggan tidak merasakan kepuasan terhadap atribut tersebut sedangkan *must be* atribut yang seharusnya ada akan tetapi jika tidak adapun tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu agar lebih mudah maka penulis mengkategorikan atribut-atribut tersebut dengan membuat skala hitung dimulai dari *attractive* 2,78 – 2,3, *one dimensional* 2,28 – 2,14, sedangkan *must be* 1,96 – 1,6

Tabel 4.1 Rata-Rata Atribut jasa dan pengkategorian dalam Model Kano

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori Model Kano
1	Kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll)	2,78	Attractive

2	Memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan	2,7	Attractive
3	Kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain	2,62	Attractive
4	Mampu menindak lanjuti buku pinjaman dari internet	2,5	Attractive
5.	Menghapus sumber yang tidak penting	2,44	Attractive
6.	Kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet	2,42	Attractive
7.	Kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku	2,42	Attractive
8.	Kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber yang ada di perpustakaan	2,4	Attractive
9.	Kemampuan untuk menyimpan informasi online yang ada di perpustakaan seperti printout, email, on cd, dll.	2,38	Attractive
10.	Menyediakan kantor penjualan buku	2,36	Attractive
11.	Kemampuan menjangkau sumber	2,34	Attractive

	dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.		
12.	Menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal	2,32	Attractive
13.	Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda	2,3	Attractive
14.	Kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda	2,3	Attractive
15.	Kemampuan meminjam buku lebih dari 15 hari	2,28	One-dimensional
16.	Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu	2,28	One-dimensional
17.	Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet	2,26	One-dimensional
18.	Kemampuan untuk mencari sumber dengan mudah dan tanpa masalah	2,2	One-dimensional
19.	Mampu meminjam lebih dari dua buku	2,18	One-dimensional
20.	Tidak memiliki antrian untuk menggunakan computer	2,18	One-dimensional

21.	Memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	2,14	One-dimensional
22.	Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat	2,14	One-dimensional
23.	Memiliki tata letak yang mudah untuk digunakan	1,96	Must-be
24.	Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu	1,9	Must-be
25.	Akses mudah ke perpustakaan	1,9	Must-be
26.	Mampu untuk menggunakan notebook di perpustakaan	1,86	Must-be
27.	Menyediakan ruang untuk studi individu atau kelompok	1,72	Must-be
28.	Menyediakan lingkungan yang bersih	1,64	Must-be
29.	Adanya ruang baca yang nyaman	1,62	Must-be

30.	Menyediakan lingkungan yang nyaman	1,6	Must-be

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bawa beberapa atribut jasa dianggap penting oleh kosumen. Misalnya menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu yang di butukan oleh pelanggan perpustakaan sehingga menempati peringkat pertama dari tiga puluh atribut yang ada. Pelanggan yang sering mendatangi perpustakaan lebih membutuhkan buku-buku dari berbagai sumber yang ada pelanggan dianggap penting karena kebutuhan seorang pelanggan telah terpenuhi semakin banyaknya buku dari sumber-sumber yang di sediakan maka semakin baik pula fasilitas kelengkapan terhadap buku.

Sedangkan yang menempati peringkat paling akhir yaitu rangking ke 30 adalah menyediakan lingkungan yang bersih yang dianggap tidak penting bagi konsumen. Hal ini terbukti dari rata-rata yang di peroleh menempati peringkat terakhir. Atribut ini di anggap kurang penting oleh konsumen. Karena menyedikan lingkungan yang bersih itu dimulai dari diri kita sendiri.

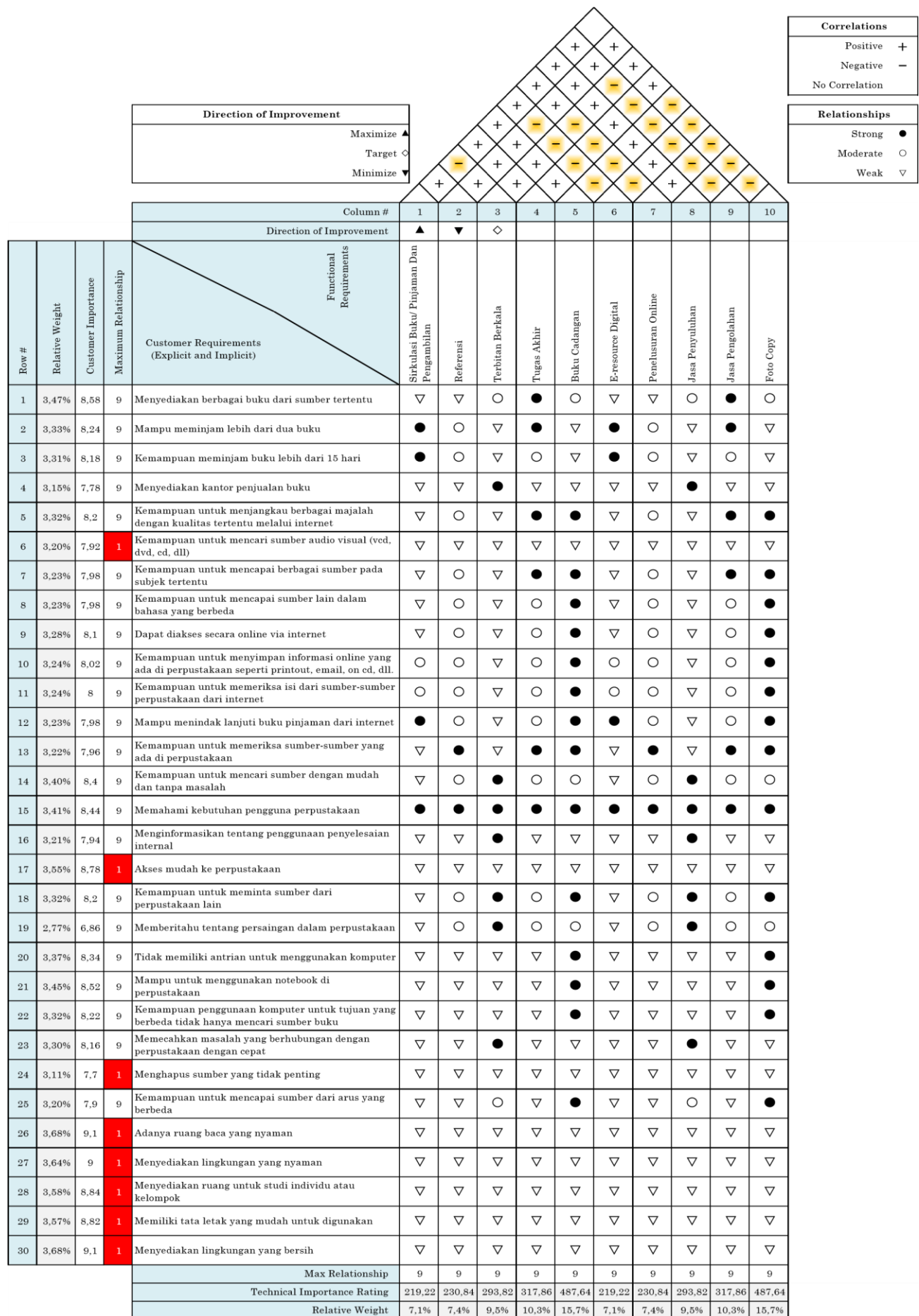
Adopsi Rangking Model Kano

Berdasarkan atribut-atribut jasa yang telah di rangking di atas dapat dilihat peringkat pertama merupakan atribut yang dianggap paling penting oleh konsumen dan peringkat terakhir yang merupakan atribut tidak penting. Berdasrkan hasil tersebut atribut-atribut itu dapat di kategorikan kedalam Model Kano. Pengelompokkan menjadi tiga kategori tersebut diperoleh dari seluruh atribut bagi tiga.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa empat belas atribut diatas di kategorikan kedalam kategori *Attractive*. Pada kategori ini konsumen akan merasa lebih puas dengan meningkatkan kinerja atribut, akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Delapan atribut berikutnya di kategorikan ke dalam kategori *One-dimensional*, pada kategori ini apabila terpenuhi maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Jika sebaliknya akan menyebabkan penurunan kepuasan. Delapan dari atribut terakhir termasuk ke dalam kategori *must-be* dimana jika atribut layanan itu ada kepuasan pelanggan tidak meningkat, sebaliknya jika atribut pelayanan itu tidak ada pelanggan tidak puas.

Aplikasi Model QFD dan Model Kano

Berdasarkan hasil wawancara dengan penyedia layanan jasa (Perpustakaan Universitas Islam Indonesia) diperoleh hasil yang tertera di dalam tabel QFD (kolom berwarna putih yang merucut kebagian atas) dan Model Kano (kolom berwarna putih) di atas. Pada tabel *What* di atas dapat dilihat bahwa ada tiga puluh atribut pelayanan jasa dan atribut-atribut tersebut telah di rangking berdasarkan atribut yang penting sampai atribut yang dianggap tidak penting. Hasil rangking tersebut di peroleh berdasarkan hasil dari pengisian kuesioner yang telah disebar. Berikutnya pada tabel *How*s berisi tentang apa saja yang harus dilakukan perpustakaan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tabel *How*s ini berdasarkan hasil wawancara dengan penyedia layanan jasa.



Gambar 4.1 Integrasi Kano ke dalam QFD

Selanjutnya pada tabel diatas juga terdapat matriks hubungan antara tabel *What* dengan tabel *Hows*. Di dalam matriks hubungan ini berisi tentang seberapa kuat hubungan antara tabel *What* dengan tabel *Hows*. Di dalam tabel ini ada 3 simbol Strong ● , Moderate ○. Dan Weak ▽ yang menunjukkan bahwa hubungan antara tabel *What* dengan tabel *Hows* kuat, kemudian simbol Weak ▽ yang menunjukkan bahwa hubungan antara tabel *What* dengan tabel *HOWS* sedang atau lemah.

Selanjutnya pada gambar diatas yang menggerucut keatas menunjukkan tanda positive + dan tanda negative – adalah bagaimana hubungan antara karyawan yang satu dengan yang lainnya jika tandanya positive maka hubungannya karyawan yang satu dengan yang lainnya berhubungan erat atau dikatakan saling bekerja sama akan tetapi jika tanda negative maka karyawan yang satu dengan yang lainnya tidak berhubungan baik atau tidak saling berkaitan

Persentase Kinerja Layanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil perhitungan didalam kolom paling bawah dapat dilihat atribut yang mendapatkan presentase tertinggi pada kolom *Technical Importance Rating Tidak perlu melakukan perbaikan* “*Hows*” *Technical Importance Rating* yang mendapatkan persentase tertinggi adalah penelusuran online (15,7%), terbitan berkala (10,3%), dan jasa pengolahan (9,5%) sedangkan “*Hows*” *Technical Importance Rating* dengan persentase terendah harus melakukan perbaikan dalam suatu kinerja “*Hows*” *Technical Importance Rating* terendah adalah buku cadangan (7,4%) dan sirkulasi buku atau pinjaman dan pengembalian (7,1%)

Berdasarkan analisis secara keseluruhan kinerja layanan perpustakaan Universitas Islam Indonesia dapat dilihat dari pengkategorian Model Kano dapat disimpulkan bahwa:

1. Analisis Kategori Kano *Attractive*

Dari seluruh atribut yang ada empat belas atribut diantaranya masuk kedalam kategori *attractive*. Secara keseluruhan kinerja atribut-atribut dalam kategori *attractive* di perpustakaan Universitas Islam Indonesia yang terbaik. Atribut ini adalah pelayanan jasa yang ada di perpustakaan dengan mendapatkan penilaian utama dari para pelanggannya.

2. Analisis Kategori *One dimensional*

Dari seluruh atribut yang ada delapan *one dimensional* diantaranya masuk kedalam kategori *one dimensional*. Berdasarkan dari hasil perhitungan dari kuesioner dapat dilihat bahwa dari delapan atribut yang ada kinerja atribut pelayanan di perpustakaan Universitas Islam Indonesia lebih baik di bandingkan dengan atribut yang lainnya.

3. Analisis Kategori *Must-be*

Dari seluruh atribut yang ada delapan atribut diantaranya masuk kedalam kategori *Must-be*. Begitu juga pada kategori *must-be* ini dapat dilihat dari tabel QFD dan model kanokinerja seluruh atribut pada kategori ini juga tidaklah terlalu buruk dari atribut yang lainnya.

Berdasarkan analisis secara keseluruhan kinerja layanan perpustakaan Universitas Islam Indonesia dapat dilihat bahwa kepentingan relatif dari perpustakaan Universitas Islam Indonesia ada empat belas atribut yang dianggap

penting bagi konsumen perpustakaan atribut tersebut yaitu : kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll), memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan, kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain, mampu menindak lanjuti buku pinjaman dari internet, menghapus sumber yang tidak penting, kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet, kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku, kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber yang ada di perpustakaan, kemampuan untuk menyimpan informasi online yang ada di perpustakaan seperti printout, email, on cd dll, menyiapkan kantor penjualan buku, kemampuan menjangkau sumber dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus ke perpustakaan, menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal, kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda, kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda.

Berdasarkan hasil perhitungan didalam kolom integrasi kano ke dalam QFD dapat dilihat atribut kelebihan dan atribut kekurangan atribut kelebihan tersebut yaitu : buku cadangan (15,7%), foto copy (15,7%), tugas akhir (10,3%), dan jasa pengolahan (10,3%) sedangkan kekurangan dari atribut pelayanan perpustakaan yaitu: referensi (7,4%), penelusuran online (7,4%), sirkulasi buku atau pinjaman dan pengembalian (7,1%), e-resource digital (7,1%).

Berdasarkan hasil analisis atribut yang harus melakukan perbaikan yaitu : referensi, penelusuran online, sirkulasi buku atau pinjaman dan pengembalian, e-resource digital dalam atribut ini kinerja layanan perpustakaan kurang memuaskan konsumen sehingga dalam atribut ini harus mendapatkan perhatian dan perbaikan

dalam sumber daya sehingga bisa meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi.

KESIMPULAN

1. Peneliti ini mengidentifikasi ada 30 atribut jasa yang dianggap penting oleh pelanggan. Semua atribut jasa yang dianggap penting oleh pelanggan ini merupakan hasil identifikasi menggunakan metode Model Kano yaitu *attractive*, *one dimensional*, *must-be*. Dari 30 atribut jasa layanan yang ada kemudian dikategorikan ke dalam Model Kano, yaitu: kategori *attractive* ada empat belas atribut, *one dimensional* ada delapan atribut, dan kategori *must-be* ada delapan atribut. Secara keseluruhan dari hasil analisis kinerja layanan perpustakaan Universitas Islam Indonesia dapat dikatakan baik. Dari 30 atribut hanya ada delapan atribut kategori *must-be* dimana kinerjanya tidak diinginkan oleh pelanggan namun atribut ini tidak harus dihilangkan karena tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Dari hasil penelitian secara keseluruhan kinerja layanan perpustakaan Universitas Islam Indonesia dapat dilihat bawah kepentingan relatif dari perpustakaan Universitas Islam Indonesia ada empat belas atribut yang dianggap penting bagi konsumen perpustakaan.
3. Dari hasil penelitian yang ada pada kolom integrasi kano ke dalam QFD dapat dilihat atribut kelebihan dan atribut kekurangan. Atribut kelebihan tersebut yaitu : buku cadangan, foto copy, tugas akhir, dan jasa pengolahan sedangkan kekurangan dari atribut pelayanan perpustakaan yaitu: referensi, penelusuran online, sirkulasi buku atau pinjaman dan pengembalian, e-resource digital.

4. Dari hasil penelitian atribut yang harus melakukan perbaikan yaitu : referensi, penelusuran online, sirkulasi buku atau pinjaman dan pengembalian, e-resource digital dalam atribut ini kinerja layanan perpustakaan kurang memuaskan konsumen sehingga dalam atribut ini harus mendapatkan perhatian dan perbaikan dalam sumber daya sehingga bisa meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akao.Y.(ED) (1990) *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into product Design* Productivity Press, Cambridge, MA.
- Aghlmand dkk. (2010). *A hands-on experience of the voice of customer analysis in maternity care from iran, international journal of health care quality assurance*, Vol. 23 No. 3, pp. 153-70
- Chien. (2007). *Using the learning satisfaction improving model to enhance the teaching quality, Quality assurance in education*, Vol. 5 No. 1, pp. 58-65
- Griffin,A.and Hauser.J.R.(1993).”*The Voice of the costumers* “. Marketing Science, Vol. 12 No.1,pp.1.27.
- Gul Bayraktaroglu dan Ozgen Ozge. (2008). Integrating the Kano model, AHP and planning matrix QFD application in library services. *Library Management* vol.29 no 4/5
- Gustafsson dkk. (1999). *Customer focused service development in practice: a case study at scandinavian airlines system (SAS), international journal of service industry management*, Vol. 10 No. 4, pp. 653-8.
- Hwarng dan teo. (2001). *Integrating The Kano Model, AHP and Planning matrix QFD aplication in library services*. vol 29 no 4/5, pp 327,351
- Jay Heizer, Barry Render. (2004). *Manajemen Operasi*. Jakarta :Badan Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2004), *Principles of Marketing*, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). *Typology of Kano Models a critical review of literature and proposition of a revised model*. Vol 30 No. 3, pp 341.358

Supriyanto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks.

Shahin dan Zairi. (2009). *Kano Model: a dynamic approach for classifying and prioritising needs of airline travellers with there case studies on internasional airlines, total quality management and business excellence*, Vol. 20 No. 9, pp. 1003-28.

Snoj, B. and Petermanec, Z. (2001), “*Let users judge the quality of faculty library service*”, *New Library World*, Vol. 102 No. 1168, pp. 314-24.

Zhao dan Dholakia. (2009). *A multi-attribute model of web site interactivity and customer satisfaction an application of the kano model, managing service quality*, Vol. 19 No. 3, pp. 286-307.