

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

Indonesia

SKRIPSI



Oleh :

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

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

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

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam
Indonesia**

Oleh :

Nama : Tri Sari

Nomor Mahasiswa : 14311462

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIATISME

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang dapat dikategorikan dalam tindakan plagiasi seperti yang dimaksud dalam buku pedoman penulisan skripsi Program Studi Manajemen FE UII. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 April 2018

Penulis,



Tri Sari

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

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

Disusun Oleh : **TRI SARI**

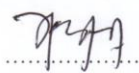
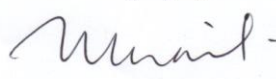
Nomor Mahasiswa : **14311462**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 9 Mei 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Penguji : Moch. Nasito, Drs., MM.


.....

.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN MOTTO

“Berusaha dan berdo’a adalah kunci kesuksesan ”

“Al-qur’an adalah sumber ilmu pengetahuan ”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang selalu memberikan jalan terbaik, kemudahan, dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini, semua atas rahmat, kuasa dan ridhoNya. Kupersembahkan skripsi ini untuk:

Kedua orang tuaku yang selalu mendo'akan, memberikan semangat serta dukungannya.

Kakak dan adikku tersayang

Bibiku tersayang

Aa panji handoko orang yang aku sayang dan aku cintai

Sahabat-sahabatku tersayang

Terimakasih atas segala do'a, dukungan, perhatian dan kasih sayangnya.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya, serta Shalawat dan Salam penulis haturkan kepada baginda besar umat Islam Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabat sehingga penulis dapat menyelesaikan rangkaian studi penulis dan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis skripsi ini adalah salah satu syarat wajib guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Harapan penulis Skripsi ini dapat bermanfaat pula bagi berbagai pihak yang ingin memanfaatkannya.

Dalam penulis skripsi menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dorongan, dari berbagai pihak baik bersifat material maupun nonmaterial. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. ALLAH SWT, atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga selama menyusun skripsi dapat berlangsung dengan baik tanpa adanya hambatan.
2. Bapak Dr.D. Agus Harjito M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Dra. Siti Nursyamsiah,.MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan serta bantuannya yang tak terhingga dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Kedua orang tua yang telah memdo'akan dan memberikan semangat serta

dukungan.

5. Kakak perempuanku Rahayu dan Krisnawati serta adik-adikku Yayat, Tio, Vina, Kayla yang selalu memberikan aku semangat.
6. Kekasih saya Aa Panji Handoko, yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya serta nasehat-nasehat baik. Terima kasih selama ini kamulah yang menjadi semangat utama aku dan kamu orang yang tidak pernah bosan mendengarkan semua keluh kesahku.
7. Sahabatku Caca yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya kepada saya terima kasih banyak selama ini sudah menemani saya kemanapun dan terima kasih karena telah mendengarkan keluh kesahku selama ini maafkan saya yang selalu merepotkan kamu, tanpamu aku tak bisa apa-apa kamu bagiku teman, sahabat, keluarga aku saat aku jauh dari orang tua terima kasih buat semuanya aku tak akan melupakanmu sampai kapanpun.
8. Untuk sepupuku terima kasih banyak kamu adalah orang yang selalu mendengarkan curhatan-curhatanku dan selalu memberikan semangat.
9. Untuk mba eva terima kasih banyak telah mendengarkan cerita-ceritaku memberikan aku solusi disaat ada masalah dan selalu menenangkanku selama ini terima kasih atas semangat dan dukungannya.
10. kakak dhano terima kasih banyak atas bimbingan dan ilmu yang telah diajarkan ke saya orang yang telah sabar mengajari saya hingga skripsi yang saya kerjakan akhirnya selesai tanpa bantuan kakak aku tidak akan bisa menyelesaikannya.
11. Sahabat-sahabatku anak gaul jogja (intan, opa, ovi, elliza, ulya, anggita, fajrul, adam) terima kasih banyak do'a dan dukungan kalian semua

12. Teman-teman kost (caca, mala, seli, yati, mba sari, fida,yana, kharis) terima kasih atas dukungan, bantuan dan semangat dari kalian. Kalian semua selalu menghibur saya dengan mengajak ngegame dikala saya sedang kesulitan untuk mengerjakan skripsi kata-kata yang tidak terlupakan dari mereka semua

” hiburan dulu”

13. Teman-teman KKN Unit 109, terima kasih atas dukungan dan semangatnya.

14. Untuk sahabat-sahabat SMP (winarni, lisnaeni, ayu, rinda) terima kasih atas do’a dan dukungan dari kalian semua.

15. Untuk sahabat-sahabat SMA (diah, galuh, desi, yeni,vera, anin, yuni, arda) terima kasih telah memberikan semangat kepada saya

16. Untuk sahabat-sahabatku dirumah (nenti, ana, sunenti,sarini) terima kasih do’a dan dukungan dari kalian semua.

17. Dan semua pihak yang belum disebutkan yang telah mendukung dan memudahkan saya hingga skripsi ini dapat dikumpulkan tepat waktu, terima kasih semuanya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tentunya masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan maka dari itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang ingin memanfaatkannya.

Penulis

Tri Sari

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiatisme.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan Ujian.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Halaman Kata Pengantar	vii
Halaman Daftar isi.....	x
Halaman Daftar Tabel.....	xvi
Halaman Daftar Gambar.....	xvii
Halaman Daftar Lampiran	xix
Halaman Abstrak.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Model Kano.....	9
2.2.2. Keuntungan Model.....	11
2.2.3. Kekurangan Model Kano.....	12
2.2.4. Quality Function Deployment	12
2.2.5. Manfaat Metode Quality Function Deployment.....	16
2.2.6. Kelemahan Quality Function Deployment.....	17
2.3. Model atau Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Lokasi Penelitian	20
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	20
3.2.1. Buku	21
3.2.2. Periodicals.....	21
3.2.3. Tesis yang	22
3.2.4. Publikasi Online	22
3.2.5. Layanan Pengguna	24
3.2.6. Pinjaman antar Perpustakaan	25
3.2.7. Penggunaan Komputer dalam Hal Lainnya	26
3.2.8. Pencarian Katalog	26
3.2.9. Ruang Belajar	27
3.2.10. Ruang Konferensi	27
3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	28

3.3.1. Jenis Data	28
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	28
3.4. Pendekatan Penelitian	29
3.5. Questionnaire Survey	29
3.6. Populasi dan Sampel	30
3.6.1. Populasi	30
3.6.2. Sampel	31
3.7. Pengujian Instrumen	31
3.7.1. Uji Validitas	31
3.7.2. Uji Reliabilitas	32
3.8 Alat Analisis	33
3.8.1. Tahapan Model Kano	33
3.8.2. Tahapan Quality Function Deployment	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Distribusi Responden	37
4.2. Obyek Penelitian	37
4.3. Profil Universitas Islam Indonesia	38
4.4. Gambaran Umum Responden	40
4.4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.4.2. Responden Berdasarkan Usia	41
4.4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan	42
4.4.4. Responden Berdasarkan Mendatangi Perpustakaan	42

4.4.5. Responden Sudah Berapa Kali Mendatangi Perpustakaan	43
4.5. Uji Instrumen Penelitian	44
4.5.1. Uji Validitas	44
4.6. Uji Reliabilitas.....	47
4.7. Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Buku	49
4.7.1. Penilaian Responden Terhadap Buku	49
4.7.2. Penilaian Responden Terhadap Periodicals.....	50
4.7.3. Penilaian Responden Terhadap Tesis	51
4.7.4. Penilaian Responden Terhadap Publikasi Online	52
4.7.5. Penilaian Responden Layanan Pengguna Perpustakaan.....	53
4.7.6. Penilaian Responden Terhadap Pinjaman Antar Perpustakaan.....	53
4.7.7. Penilaian Responden Terhadap Penggunaan Komputer	54
4.7.8. Penilaian Responden Terhadap Pencarian Katalog	55
4.7.9. Penilaian Responden Terhadap Ruang Belajar	56
4.7.10. Penilaian Responden Terhadap Ruang Konferensi.....	57
4.8. Statistik Diskriptif Responden Karyawan Terhadap Atribut	58
4.8.1. Pembentukan Respon Teknis	58
4.8.2. Respon Karyawan dari Atribut Buku	58
4.8.3. Respon Karyawan dari Atribut <i>Periodicals</i>	59
4.8.4. Respon Karyawan dari Atribut Tesis	60

4.8.5. Respon Karyawan dari Atribut Publikasi Online	61
4.8.6. Respon Karyawan dari Layanan Pengguna Perpustakaan.....	62
4.8.7. Respon Karyawan dari Atribut Pinjaman Antar Perpustakaan..	63
4.8.8. Respon Karyawan dari Atribut Penggunaan Komputer	64
4.8.9. Respon Karyawan dari Atribut Pencarian Katalog	65
4.8.10. Respon Karyawan dari Atribut Ruang Belajar	66
4.8.11. Respon Karyawan dari Atribut Ruang Konferensi	67
4.9. Rangking Atribut Jasa di Universitas Islam Indonesi.....	68
4.10. Adopsi Rangking Model Kano	73
4.11. Aplikasi Model QFD dan Model Kano.....	74
4.12. Persentase Kinerja Layanan Perpustakaan.....	76
4.13. Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	81
5.3. Beberapa Saran yang dapat dilakukan Untuk Peneliti Selanjutnya	82
5.4. Implikasi dan Manfaat Praktis Bagi Universitas Islam Indonesia	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.Responden Berdasarkan Usia	41
4.3.Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
4.4.Responden Berdasarkan Apakah anda Sering Mendatangi Perpustakaan	43
4.5.Responden Berdasarkan Sudah Berapa Kali Mendatangi Perpustakaan.....	44
4.6.Uji Validitas	45
4.7.Uji Reliabilitas.....	48
4.8. Variabel Buku.....	49
4.9. Variabel <i>Periodicals</i>	50
4.10.Variabel Tesis	51
4.11. Variabel Publikasi Online	52
4.12. Variabel Layanan Penggunaan Perpustakaan.....	53
4.13. Variabel Pinjaman Antar Perpustakaan	54
4.14. Variabel Penggunaan Komputer.....	55
4.15. Variabel Pencarian Katalog	56
4.16. Variabel Ruang Belajar	57
4.17. Variabel Ruang Konferensi.....	58
4.18.Respon Karyawan Dari Atribut buku.....	59
4.19. Respon Karyawan Dari Atribut <i>Periodicals</i>	60
4.20. Respon Karyawan Dari Atribut Tesis.....	61
4.21. Respon Karyawan Dari Atribut Publikasi Online	62
4.22. Respon Karyawan Dari Atribut Layanan Pengguna Perpustakaan.....	63

4.23. . Respon Karyawan Dari Atribut Pinjaman Antar Perpustakaan.....	64
4.24. . Respon Karyawan Dari Atribut Penggunaan Komputer	65
4.25. . Respon Karyawan Dari Atribut Pencarian Katalog	66
4.26. . Respon Karyawan Dari Atribut Ruang Belajar.....	67
4.27. . Respon Karyawan Dari Atribut Ruang Konferensi.....	68
4.28. Rata-Rata Atribut Jasa dan Pengkategorian dalam Model Kano.....	69

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Kano	11
2.2. House of Quality.....	15
2.3. Kerangka Pemikiran	19
3.1. House of Quality.....	36
4.1. Integrasi Kano Ke dalam QFD.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Keusioner Penelitian

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Lampiran 6 Penilaian Responden Terhadap Variabel

Lampiran 7 Penilaian Karyawan Terhadap Variabel

Lampiran 8 Hasil Rata-Rata Atribut Jasa dan Pengkategorian dalam Model Kano

Lampiran 9 Hasil Integrasi Kano Kedalam QFD

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

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 layanan 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 m² 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.

Kampus Terpadu yakni perpustakaan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, perpustakaan Fakultas Teknologi Industri, perpustakaan Fakultas Ilmu Agama Islam, perpustakaan Fakultas MIPA, dan perpustakaan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya di integrasikan menjadi satu di Gedung perpustakaan yang baru, pada tanggal 17 oktober 2011 Gedung perpustakaan diresmikan oleh Mentri kebudayaan dan pariwisata Dr. Djero Watjik di dampingi oleh ibu Dr.Meutia Hatta, Putri Bung Hatta (alm) tokoh pendiri Universitas Islam Indonesia dan proklamator RI dengan nama Gedung Mohammad Hatta perpustakaan dan Museum.

Perpustakaan Universitas Islam Indonesia menyediakan Fasilitas wi-fi, ruang belajar yang nyaman, musholah yang berada di dalam perpustakaan, kamar mandi (wc) yang berada di lingkungan perpustakaan, menggunakan Lift, perpustakaan yang menyediakan dengan candi sehingga mahasiswa sambil belajar bisa melihat-lihat candi yang berada di area perpustakaan Universitas Islam Indonesia, komputer untuk mencari buku yang akan kita cari sehingga lebih mempermudah mahasiswa atau mahasiswi dalam mencari buku serta memberikan pelayanan yang baik.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena untuk mengetahui apa yang kurang dari penyediaan Fasilitas perpustakaan sehingga dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dan mahasiswi Universitas Islam Indonesia dengan menggunakan metode *model kano*, dan *quality funtion deployment (QFD)*. Untuk mengintegrasikan dalam layanan perpustakaan untuk pertama kalinya untuk mengetahui persyaratan yang paling

penting secara strategis oleh sebab itu untuk menjelaskan kepada petugas perpustakaan bagaimana cara untuk mengalokasikan kebutuhan atau keinginan mereka agar terpenuhi dan mengatur layanan yang di inginkan mereka serta mengembangkan strategi –strategi yang dibutuhkan dalam pemenuhi kebutuhan mereka.

Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul evaluasi layanan perpustakaan dengan mengintegrasikan model kano, dan matriks perencanaan aplikasi QFD layanan perpustakaan universitas islam indonesia. Untuk mengevaluasi suatu kinerja yang ada di dalam perpustakaan Universitas Islam Indonesia jika terdapat suatu kinerja yang kurang baik. dan dengan menggunakan metode Model Kano dan QFD dapat mengetahui seberapa penting fasilitas yang telah di sediakan di Universitas Islam Indonesia dengan mengkategorikan Model Kano.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat disusunlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Persyaratan apa sajakah dari keinginan pelanggan yang masuk dalam kategori *one dimensional, must-be, attractive* dalam Kano Model?
2. Apa yang menjadi kepentingan relatif dari masing-masing persyaratan ?
3. Apa kelebihan dan kekurangan kompetitif dari perpustakaan pusat Universitas Islam Indonesia ?
4. Persyaratan apa yang perlu di perhatikan dan sumber daya untuk melakukan perbaikan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Persyaratan apa sajakah dari keinginan pelanggan yang masuk dalam kategori *one dimensional*, *must-be*, *attractive* dalam Kano Model yang dibutuhkan.
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi kepentingan relatif dari masing-masing persyaratan.
3. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan kompetitif dari perpustakaan Universitas Islam Indonesia.
4. Untuk mengetahui persyaratan apa yang harus di perhatikan dan sumber daya untuk melakukan perbaikan.

1.4. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang diteliti agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas dan lebih terfokus. Adapun masalah penelitian ini di lakukan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada perpustakaan Universitas Islam Indonesia.
2. Responden penelitian adalah mahasiswa atau mahasiswi Universitas Islam Indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat dijadikan referensi atau suatu pertimbangan dalam penggunaan layanan perpustakaan.
2. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa dalam penggunaan layanan perpustakaan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Peneliti Terdahulu

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 (1988) 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, terhadap perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Model Kano

Matzler dan Hinterhuber (1998). Model kano adalah model yang bertujuan mengkatagorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Atribut-atribut layanan dapat dibedakan menjadi beberapa kategori. Pada kategori *attractive*, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi, penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Dalam kategori *one-dimensional*, tingkat kepuasan pelanggan berhubungan dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan megakibatkan tingginya kepuasan pelanggan. Sedangkan pada kategori *must-be* pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja atribut tersebut tinggi.

Model Kano bertujuan mengkatagorikan atribut-atribut produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model Kano dapat membantu kita mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kepuasan pelanggan. Model Kano mengidentifikasi tiga kategori yang berbeda, yaitu :

1. *Attractive*

Attractive kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan pelanggan jika diberikan. Pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan yang sangat tinggi. Tetapi jika tidak terpenuhi tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Misalnnnya pada smartphone diberikan fasilitas mp3, maka kepuasan

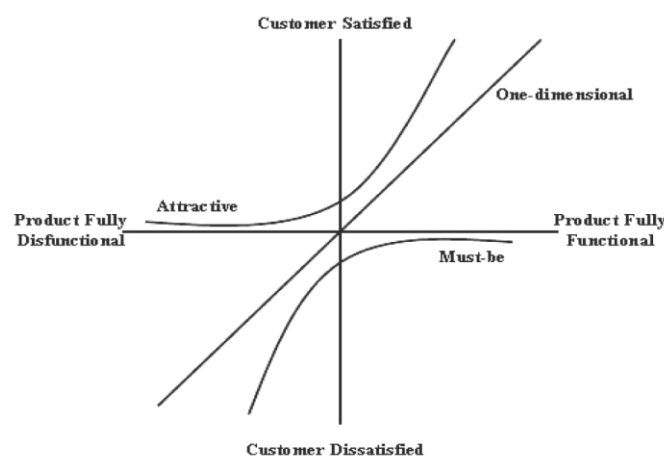
pelanggan akan meningkat sangat tinggi, karena pelanggan tidak menuntut agar fasilitas tersebut disediakan. Tetapi jika pada smartphone tidak terdapat fasilitas tersebut kepuasan tidak akan menurun.

2. *One Dimensional*

One Dimensional atribut ini menghasilkan kepuasan pelanggan ketika terpenuhi dan ketidakpuasan ketika tidak terpenuhi. Semakin baik atribut, maka semakin baik pelanggannya. Misalnya wifi jika fasilitas ini diberikan maka kepuasan pelanggan akan langsung meningkat, tetapi kepuasan pelanggan akan langsung menurun jika tidak ada fasilitas wifi.

3. *Must be*

Must be jika atribut ini tidak dipenuhi, maka pelanggan akan secara ekstrim tidak puas. Disisi lain, pelanggan menganggap bahwa atribut dalam kategori ini sudah semestinya, maka pemenuhan terhadap kategori ini tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Misalnya fasilitas SMS pada smartphone merupakan fasilitas yang sudah seharusnya ada pada smartphone.



Source: Berger *et al.* (1993)

Gambar 2.1

Model Kano

2.2.2. Keuntungan Model Kano

Keuntungan yang didapat dengan mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan berdasarkan model kano :

1. Perpustakaan menjadi lebih fokus pada pengembangan produk atau jasa
Contoh: akan lebih berguna meningkatkan kategori *one dimensional* atau *attractive* yang memiliki pengaruh yang lebih besar pada kualitas produk atau jasa dan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Kebutuhan pelanggan lebih dipahami, karena pengklasifikasian kebutuhan pelanggan kedalam kategori *must be*, *one dimensional*, dan *must be* menjadi lebih fokus.
3. Model kano dapat dikombinasikan dengan *quality function deployment* untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Model kano merupakan syarat mutlak untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, hierarki dan prioritas. Model kano digunakan untuk menentukan kepentingan dan fitur produk atau jasa untuk orientasi proses pada aktivitas pengembangan produk atau jasa.
4. Membantu perusahaan dalam menentukan dan memenuhi kategori *attractive*

2.2.3. Kekurangan model kano

Meskipun memiliki keunggulan, akan tetapi pengklasifikasian ini juga memiliki kekurangan tersebut adalah:

1. Keracuan dari suara pelanggan.
2. Data pelanggan yang akan dianalisis bisa dimilik proposi yang sangat besar bahkan bisa menjadi sangat subyektif.
3. *House of Quality* bisa menjadi terlalu besar, sulit serta memakan waktu untuk mengerjakannya sehingga akan kesulitan dalam pengerjaannya.

2.2.4. Quality Function Deployment (QFD)

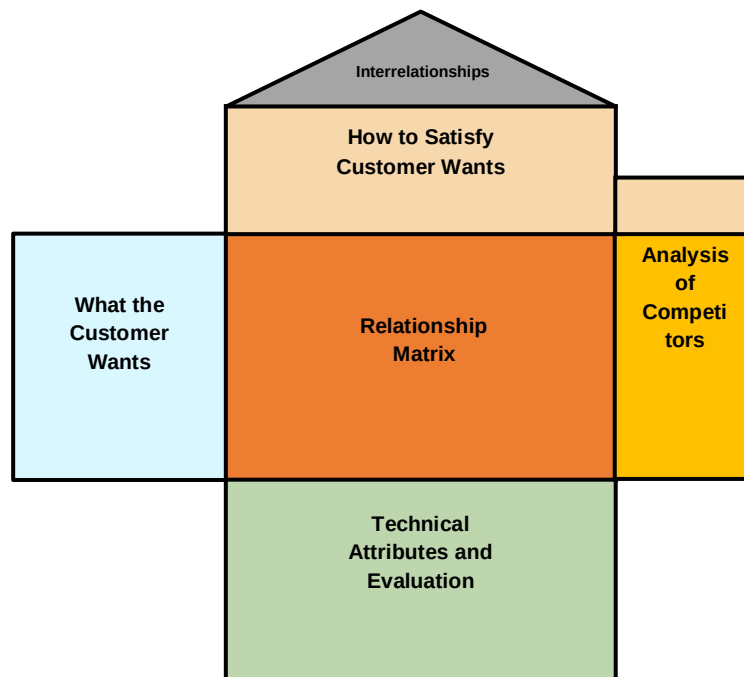
Jay Heizer, Barry Render (2004) mendefinisikan *Quality Function Deployment (QFD)* adalah suatu proses untuk menentukan kebutuhan pelanggan atau keinginan pelanggan dan menerjemahkannya kedalam atribut yang dapat di mengerti dan di lakukan oleh setiap area fungsional. Penentuan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi target desain. Akao (1990) mendefinisikan sebagai metode untuk mengembangkan sebuah desain kualitas yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan dan kemudian untuk menterjemahkan permintaan pelanggan menjadi target desain dan titik penjaminan kualitas utama yang akan digunakan diseluruh wilayah pada tahap produksi. Sullivan (1986) mendefinisikan bahwa *Quality Function Deployment (QFD)* adalah sebuah layanan sistem untuk memastikan suatu kebutuhan pelanggan untuk mendorong desian produk dan proses produksi. Terninko (1997) mendefinisikan *Quality Function Deployment (QFD)* adalah layanan yang menambahkan persaingan dan perspektif pangsa pasar dengan sistem yang modern yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Salah satu bentuk QFD adalah model empat fase, yang meliputi *House of Quality* (HOQ), Penyebaran bagian, perencanaan proses dan perencanaan produksi. Model empat fase QFD, yang terdiri dari :

1. Fase pertama, yaitu perencanaan produk (*Produk planning*) yang dimulai dengan penelitian terhadap pasar, pengambilan data-data dari pelanggan dan akan menghasilkan rencana produk dalam bentuk karakteristik teknik, baik berupa ide, sketsa, konsep model ataupun perencanaan pemasaran

2. Fase kedua, yaitu penyebaran desain (*design deployment*) yang dimulai dengan adanya perencanaan produk yang dikembangkan menjadi spesifikasi produk dan komponen. Pada tahap ini bentuk asli (*prototype*) produk di buat dan diuji.
3. Fase ketiga, yaitu perencanaan manufaktur (*manufacturing planning*) dimana proses manufaktur dan peralatan produksi dirancang berdasarkan spesifikasi produk dan komponennya.
4. Fase keempat, yaitu perencanaan produksi (*production planning*) yang tujuan utamanya untuk menghasilkan perencanaan mengenai pengontrolan proses manufaktur dan peralatan produksi yang digunakan dalam pembuatan produk.

QFD menggunakan matrik komprehensif untuk mendokumentasi informasi, persepsi dan keputusan yang disebut sebagai *House Of Quality* (HOQ), dan sering dianggap sebagai keseluruhan proses dari QFD. HOQ digunakan untuk menterjemahkan serangkaian kebutuhan pelanggan (*customer requirements*), tingkat kepentingan pelanggan serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang didapat dari penelitian pasar dan data yang berasal dari proses studi banding (*benchmarking*) menjadi prioritas target teknikal yang dibutuhkan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan tersebut. Terdapat bergai macam versi HOQ yang tidak jauh berbeda dengan yang lainnya, kemampuannya untuk diadaptasi berdasarkan kebutuhan dari jenis masalah tertentu adalah salah satu kelebihan yang dimilikinya. Sebuah HOQ terdiri dari beberapa bagian yang digambarkan di bawah ini :



Gambar 2.2

House of Quality

- Bagian A (Kebutuhan Pelanggan) berisi daftar keinginan dan kebutuhan pelanggan (*voice of customer*) untuk menentukan segmen pasar apa yang akan dianalisis dan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan melalui riset terhadap pelanggan. Agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan mengatur spesifikasi kinerja tertentu yang di gambarkan pada bagian C.
- Bagian B (Matriks Perencanaan) berisi tentang penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, kepentingan relatif dan tingkat kepuasan pelanggan akan produk atau jasa pesaing. Bagian ini adalah yang dijadikan pedoman dalam membuat keputusan untuk perbaikan.
- Bagian C (Karakteristik Teknis) yang berisi bahasa teknis perusahaan berdasarkan tinggi rendahnya kebutuhan atas produk atau jasa yang di

rencanakan untuk dikembangkan. Penggambaran teknik ini di dapatkan dari kebutuhan pelanggan pada bagian A.

- Bagian D (Matriks Hubungan) berisi tentang hubungan antara keinginan pelanggan dengan karakteristik teknis dan kuat rendahnya hubungan antara keduanya kedalam simbol sebagai berikut:

⊙ = hubungan kuat = 9, ○ = hubungan sedang = 3, ▲ = hubungan lemah = 1

- Bagian E (Respon Teknis) untuk menilai hubungan antara masing-masing respon teknis simbol yang digunakan untuk menggambarkan hubungannya adalah :

+ + = hubungan kuat positif

+ = hubungan positif

▼ = hubungan kuat negatif

- = hubungan negatif

- Bagian F (Matriks Teknis) berisi informasi mengenai prioritas tanggapan teknis berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan pada bagian B dan hubungannya dengan bagian D, kepentingan absolut, dan kepentingan relatif.

2.2.5. Manfaat Metode Quality Function Deployment

Berdasarkan penelitian cohen (1995) dan ariani (2009) terdapat manfaat *Quality Function Deployment* yaitu:

1. Mengurangi biaya dapat terjadi melalui keputusan awal dalam proses pengembangan produk atau jasa. Produk atau jasa dihasilkan benar-benar sesuai dengan spesifikasi berdasarkan pelanggan.
2. Meningkatkan pendapatan pengurangan biaya yang terjadi karena telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan menyebabkan hasil yang di dapatkan meningkat.

3. Pengurangan waktu produksi dikarenakan produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga memungkinkan tidak adanya pengulangan proses.
4. Fokus ke pelanggan perpustakaan mendapatkan masukan dan umpan balik pelanggan mengenai kebutuhan pelanggan serta harapan pelanggan.
5. Orientasi pada dokumen data-data mengenai proses kebutuhan dan harapan yang didapatkan digunakan sebagai dokumentasi untuk informasi mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga tidak terjadi pemborosan waktu.
6. Efisiensi waktu pengembangan produk atau jasa akan lebih efisien karena spesifikasi telah diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga tidak terjadi pemborosan waktu.

2.2.6. Kelemahan Quality Function Deployment (QFD)

Adapun kelemahan kelemahan *Quality Function Deployment (QFD)* , seperti yang dikemukakan Wijaya (2011) yaitu:

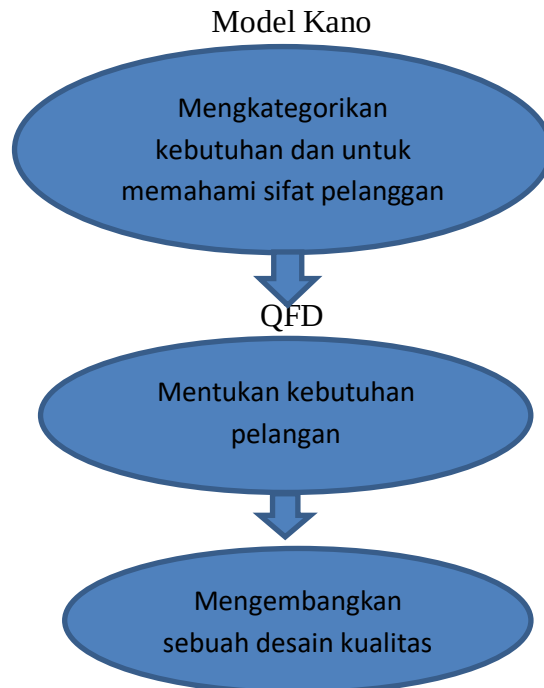
1. Memerlukan keahlian spesifik beragam input pada *Quality Function Deployment (QFD)* Menumbuhkan analisis pasar, penerjemahan karakteristik kualitas membutuhkan keahlian.
2. Kesulitan pengisian matriks terutama jika ukuran terlalu besar.
3. Hanya merupakan alat, tidak ada kejelasan kerangka pemecahan masalah QFD merupakan metode yang beroperasi berdasarkan input tertentu.

Bersifat obyek tanpa kelanjutan *Quality Fuction Deployment (QFD)* biasanya hanya berupa proyek satu kali tidak ada *job description* yang tetap untuk orang-orang yang terlibat didalamnya.

2.3. Model atau Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini menjelaskan sebuah model struktural yang dilakukan dalam penelitian ini dengan layanan perpustakaan yang menggunakan model kano, dan QFD. Mengukur kepuasan pelanggan menggunakan model kano, hal pertama dilakukan adalah Klasifikasi atribut berdasarkan model kano. Untuk mengklasifikasi atribut atau kategori kano tiap responden dengan cara mengkategorikan dari berbagai atribut kedalam tiga atribut yaitu yang pertama *attractive*, *one dimensional*, dan *must be* sehingga dapat memahami kebutuhan dan sifat pelanggan berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan pelanggan. Tahap kedua hasil dari kategori Model kano dimasukan sebagai instrumen menentukan kebutuhan pelanggan dengan cara yaitu perencanaan produk (Produk planning) yang dimulai dengan penelitian terhadap pasar, pengambilan data-data dari pelanggan dan akan menghasilkan rencana produk dalam bentuk karakteristik teknik, baik berupa ide, sketsa, konsep model ataupun perencanaan pemasaran, setelah penyabaran desain (*design deployment*) yang dimulai dengan adanya perencanaan produk yang dikembangkan menjadi spesifikasi produk dan komponen. Pada tahap ini bentuk asli (*prototype*) produk di buat dan diuji, perencanaan manufaktur (*manufacturing planning*) dimana proses manufaktur dan peralatan produksi dirancang berdasarkan spesifikasi produk dan komponennya, dan perencanaan produksi (*production planning*) yang tujuan utamanya untuk menghasilkan perencanaan mengenai pengontrolan proses manufaktur dan peralatan produksi yang digunakan dalam pembuatan produk. Tahap ketiga dimana tahap ini mengembangkan sebuah desain kualitas

yaitu desain yang telah dirancang diimplementasikan kemudian dilakukan evaluasi apakah produk atau jasa harus melakukan perbaikan atau tidak.



Gambar 2.3

Kerangka pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih oleh penulis adalah di perpustakaan Universitas Islam Indonesia kampus Terpadu jalan kaliurang km 14,5 Kecamatan Depok , Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Agar lebih mudah untuk melihat mengenai variabel penelitian oleh Gul Bayraktaroglu dan Ozgen Ozge, (2008) yang digunakan. Maka penulis menjabarkan kedalam bentuk operasionalisasi variabel yang dapat dilihat yaitu:

1. Buku
2. *Periodicals*
3. Tesis yang diterbitkan
4. Publikasi online
5. Layanan pengguna
6. Pinjaman antar perpustakaan
7. Penggunaan komputer dalam hal lainnya
8. pencarian katalog
9. Ruang belajar
10. Ruang konferensi

3.2.1 Buku

Buku adalah salah satu rujukan, referensi, dan sumber untuk kajian ilmu tertentu Suraman (2014). Perpustakaan Universitas Islam Indonesia memiliki koleksi lebih dari 500.000 judul buku maupun sumber rujukan, menyediakan berbagai buku dari sumber- sumber tertentu dan menyediakan berbagai jenis-jenis buku pelajaran dari tiap fakultas. Universitas Islam Indonesia mampu meminjamkan buku lebih dari 2 buku, Universitas Islam Indonesia tidak hanya menyediakan buku pelajaran tetapi menyediakan buku-buku cerita atau buku-buku motivator contoh seperti novel dll.

Alat untuk mengukur menggunakan:

1. Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu
2. Mampu meminjam lebih dari dua buku
3. Kemampuan meminjam buku lebih dari 15 hari
4. Menyediakan kantor penjualan buku.

3.2.2 *Periodicals*

Periodicals diartikan sebagai majalah, terbitan yang berkala, berisi banyak artikel yang tertulis beberapa orang Lasa HS (1990). Yang di terbitkan oleh lembaga, instansi, yayasan, maupun perkumpulan yang membentuk susunan redaksi sebagai tanggung jawab penerbitan dan terbit dalam frekuensi tertentu seperti mingguan, bulanan, dwibulanan, triwulan, maupun semesteran. Perpustakaan Universitas Islam Indonesia belum mampu menyediakan majalah yang berbentuk dalam soft file yang dapat di jangkau melalui internet tetapi perpustakaan Universitas Islam Indonesia menyediakan dalam bentuk print out.

Yang dapat di akses dalam perpustakaan Universitas Islam Indonesia dalam rak buku yang telah di sediakan oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Alat untuk mengukur menggunakan:

1. Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet.
2. Kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll)

3.2.3 Tesis

Tesis yang diterbitkan adalah karya ilmiah yang berupaya menganalisis sesuatu fenomena ilmu pengetahuan secara komprehensif dengan menggunakan teori ilmu pengetahuan yang ada Dedi Rainer (2017).

Alat untuk mengukur menggunakan :

1. Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu
2. Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda

3.2.4 Publikasi Online

Publikasi Online adalah salah satu penelusuran sumber informasi yang tersedia atau salah satu proses pengambilan, penyimpanan, akses dan display menggunakan teknologi Oppenheim dan Smitthson (1999). Sangat diperlukan guna menemukan informasi yang kita butuhkan, sementara itu jumlah informasi yang ada sangat beragam dan terus bertambah terlepas dari keakuratan informasi maupun duplikasi informasi yang tersedia. Karena dengan publikasi kita mendapatkan informasi yang cepat yang sesuai dengan kebutuhan yang kita inginkan.

Sumber informasi online yang pertama untuk menemukan sebuah katalog perpustakaan selain itu kita juga kita mengenal internet serta database-database

yang memuat informasi tertentu. Dengan publikasi online akan lebih mudah untuk mengetahui koleksi yang dimiliki oleh institusi tertentu. Inetnet juga merupakan sumber informasi yang berguna Walaupun internet tidak menjanjikan suatu informasi yang sesuai yang kita inginkan

Alat untuk mengukur menggunakan :

1. Kemampuan menjangkau sumber dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.
2. Kemampuan untuk menyimpan informasi online yang ada di perpustakaan seperti printout, email, on cd, dll.
3. Kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet
4. Mampu menindak lanjuti buku pinjaman dari internet
5. Kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber yang ada di perpustakaan.

3.2.5 Layanan pengguna perpustakaan

Layanan pengguna perpustakaan adalah idealnya dapat memikat pelanggan, bersahabat, cepat, dan akurat yang berorientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan .

Secara umum pelayanan di perpustakaan dapat diartikan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pengunjung perpustakaan tanpa membedakan status sosial,ekonomi, kepercayaan

maupun status lainnya Helsa (2014). Layanan perpustakaan secara teknis terbagi kedalam 3 kategori yaitu:

- 1) Layanan teknis berupa pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, serta menginformasikan bahan pustaka yang telah diolah, serta ketersediaan berbagai fasilitas penunjang lainnya.
- 2) Layanan pemakai yaitu layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu : sirkulasi, skripsi, referensi, reserve, internet, multi media dan lain sebagainya.

- 3) Layanan administrasi terdiri dari dua kategori yaitu :

perpustakaan staf dan administrasi untuk pengguna perpustakaan. Sistem pelayanan perpustakaan perlu menentukan sistem pelayanan yang jelas agar pengunjung dapat memanfaatkan koleksi buku yang ada di perpustakaan Universitas Islam Indonesia dengan baik. Ada 2 sistem pelayanan perpustakaan yaitu :

- 1) Pelayanan terbuka pada sistem pelayanan terbuka anggota atau peminjam dapat langsung memilih buku yang dikehendaki secara bebas pada rak buku. Dan jika mengalami kesulitan dapat meminta bantuan pada petugas perpustakaan
- 2) Pelayanan tertutup para peminjam atau pengunjung tidak bisa langsung mengambil buku yang diinginkan pada rak buku, tetapi harus melihat terlebih dahulu pada rak buku atau katalog buku.

Alat untuk mengukur menggunakan:

1. Kemampuan untuk mencari sumber dengan mudah dan tanpa masalah.
2. Memahami kebutuhan pengguna perpustakaan

3. Kemampuan untuk mencapai sumber pada berbagai mata pelajaran
4. Menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal
5. Akses mudah ke perpustakaan

3.2.6 Pinjaman antar perpustakaan

Pinjaman antar perpustakaan adalah salah satu cara untuk berbagi sumberdaya atau koleksi di era teknologi informasi Arba'i Husna Jazimatul (2014). Dengan meminjam buku dari perpustakaan lain kita lebih banyak mendapat referensi baru yang belum pernah kita dapatkan sebelumnya.

Alat untuk mengukur menggunakan:

1. Kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain
2. Memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan

3.2.7 Penggunaan komputer

Penggunaan komputer dalam hal lainnya adalah salah satu untuk mencari buku-buku sehingga pada saat kita merasa kesusahan maka kita bisa menggunakan komputer untuk mempermudah mencari buku yang kita inginkan selain itu penggunaan komputer di perpustakaan Universitas Islam Indonesia digunakan untuk mencari jurnal-jurnal dan skripsi-skripsi dari yang sebelumnya.

Alat untuk mengukur menggunakan :

1. Tidak memiliki antrian untuk menggunakan computer
2. Mampu untuk menggunakan notebook di perpustakaan
3. Kemampuan untuk menggunakan computer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku

3.2.8 Pencarian katalog

Pencarian katalog adalah daftar buku atau koleksi pustaka dalam suatu perpustakaan Sulistiyo Basuki (1991). Dan di dalam perpustakaan pasti mempunyai kartu katalog karena untuk memandu para pencari buku agar mempermudah dalam menemukan buku tersebut. Kartu katalog merupakan kartu yang berisi keterangan-keterangan mengenai buku yang meliputi beberapa bagian antara lain nomor penempatan buku, nama pengarang, judul, tempat terbit buku, dan sebagainya katalog tersebut disusun secara abjad.

Alat untuk mengukur menggunakan:

1. Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat
2. Menghapus sumber yang tidak penting
3. Kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda

3.2.9 Ruang belajar

Ruang belajar perpustakaan Universitas Islam Indonesia menyediakan fasilitas wi-fi ruang belajar yang nyaman sehingga mahasiswa atau mahasiswi dapat belajar dengan efektif tanpa adanya gangguan dari luar dan agar mahasiswa tidak merasa bosan dengan lingkungan perpustakaan Universitas Islam Indonesia adalah salah satu perpustakaan yang menyediakan dengan candi sehingga mahasiswa belajar sambil melihat-lihat pemandangan yang berada di luar perpustakaan.

Alat untuk mengukur menggunakan:

1. Adanya ruang baca yang nyaman
2. Menyediakan lingkungan yang nyaman

3. Menyediakan ruang untuk studi individu atau kelompok

3.2.10 Ruang konferensi

Ruang konferensi adalah tata letak suatu ruang perpustakaan sebagai salah satu pelayanan jasa, yang harus memiliki sarana kerja yang cukup dan permanen untuk menampung semua koleksi, fasilitas, staf dan kegiatan perpustakaan sebagai unit kerja. Sarana yang dimaksud adalah dalam bentuk fisik dalam bentuk ruangan atau gedung. Biasanya penataan ruangan baca diintegrasikan dengan rak koleksi dan sistem penelusuran informasi perpustakaan, dalam pengaturan ruang baca perpustakaan agar nyaman dan aman maka diperlukan tata ruangan yang baik Sulistiyo Basuki (1992).

Alat untuk mengukur menggunakan:

1. Memiliki tata letak yang mudah untuk digunakan
2. Menyediakan lingkungan yang bersih.

3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

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.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner. Inti dari kuisioner, sebagai rangkaian pertanyaan yang disusun untuk mendapatkan data informasi mengenai suatu hal yang diperlukan dalam penelitian yang diberikan kepada

responden (Supriyanto,2009). penyebaran kuisioner 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

3.4. Pendekatan Penelitian

Menurut Griffin dan Hauser (1993) mendefinisikan 10-30 pelanggan perpustakaan harus di wawancarai untuk mendapatkan 90-95 persen persyaratan pelanggan potensial. 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 kuisioner yang dimana respondennya mahasiswa dan mahasiswi Universitas Islam Indonesia.

3.5. Questionnaire Survey

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 ¼ "Saya suka itu", 2 ¼ "Saya mengharapkannya", 3 ¼ "Saya netral", 4 ¼ "Saya dapat mentolerirnya", dan 5 ¼ "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.

3.6. Populasi dan Sampel

3.6.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010 :115). Dalam penelitian ini populasinya adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari penelitian yang dilakukan dengan mengambil populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2010:116). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan populasi sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus . Berdasarkan populasi tersebut maka penentuan sampel yang representatif dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik sampel convenience sampling yaitu megambil sampel sesuai dengan proporsi jumlah populasi kelompok masing-masing (Sugiyono, 2006) dalam Maulana (2015:22).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sejumlah mahasiswa atau mahasiswi Universitas Islam Indonesia tapi tidak semua. elemen populasi akan membentuk sampel jumlah sampel yang akan digunakan adalah 50 mahasiswa atau mahasiswi dan karyawan perpustakaan Universitas Islam Indonesia Sekaran dan Bougie, 2017.

3.7. Pengujian Instrumen

3.7.1. Uji Validitas

Validitas (Validity) adalah uji tentang seberapa baik suatu instrumen yang dikembangkan mengukur konsep tertentu yang ingin diukur. Dengan demikian uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah kita sudah mengukur konsep yang tepat. Apabila instrumennya valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) sudah valid. Namun apabila tidak valid berarti ada kesalahan saat mengukurnya. Pada penelitian ini validitas yang diuji menggunakan validitas konstruk (construct validity) untuk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan ukuran yang sesuai dengan teori yang mendasar sebagai

tes. Uji validitas ini dengan mengkorelasikan skor masing-masing butir dengan skor totalnya. Skor total diperoleh dari penjumlahan skor butir untuk instrumen tersebut. Teknik yang digunakan adalah korelasi product moment person, dimana suatu instrumen pernyataan dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Reabilitas (Reability) merupakan suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (kesalahan) dan karena itu menjamin konsistensi pengukuran disepanjang waktu serta diberbagai poin pada instrumen tersebut (Sekaran dan Bougie, 2017). Dengan demikian uji reabilitas dilakukan untuk menguji bagaimana instrumen pengukuran secara konsisten mengukur apapun konsep yang sedang diukur. Untuk mengetahui data reliabel atau tidak digunakan koefisien alpha. Menurut Ghazali (2011) kriteria yang digunakan yaitu:

- Jika nilai $\alpha \geq 0,60$ maka instrumen yang digunakan reliabel
- Jika nilai $\alpha \leq 0,60$ maka instrumen yang digunakan tidak reliabel

3.8. Alat Analisis

3.8.1. Tahapan Model Kano

Model kano adalah model yang menyediakan alat yang efektif untuk mengkategorikan kebutuhan dan untuk memahami sifat mereka (Matzler dan Hinterhuber, 1998). Model kano menjelaskan bagaimana Kualitas kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam dua dimensional memungkinkan definisi kualitas dalam cara yang lebih canggih. Sehingga dibedakan menjadi tiga jenis layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan cara yang berbeda kepuasan pelanggan akan berubah karena kebutuhan pelanggan dipenuhi oleh organisasi.

1. *Attractive* kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan pelanggan jika diberikan. Pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan yang sangat tinggi. Tetapi jika tidak terpenuhi tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Misalnya pada perpustakaan menyediakan tempat sholat, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi, karena pelanggan tidak menuntut agar fasilitas tersebut disediakan. Tetapi jika pada perpustakaan tidak terdapat fasilitas tersebut kepuasan tidak akan menurun.
2. *One Dimensional* atribut ini menghasilkan kepuasan pelanggan ketika terpenuhi dan ketidakpuasan ketika tidak terpenuhi. Semakin baik atribut, maka semakin baik pelanggannya. Misalnya wifi jika fasilitas ini diberikan maka kepuasan pelanggan akan langsung meningkat, tetapi kepuasan pelanggan akan langsung menurun jika tidak ada fasilitas wifi.
3. *Must be* jika atribut ini tidak dipenuhi, maka pelanggan akan secara ekstrim tidak puas. Disisi lain, pelanggan menganggap bahwa atribut dalam kategori ini sudah semestinya, maka pemenuhan terhadap kategori ini tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Misalnya penyediaan meja dan kursi pada perpustakaan merupakan fasilitas yang sudah seharusnya ada pada perpustakaan.

3.8.2. Tahapan Quality Function Deployment (QFD)

Quality function deployment (QFD) adalah teknik yang digunakan dalam pengembangan kualitas produk yang lebih proaktif. QFD memberikan organisasi pangsa pasar yang meningkat dan keuntungan yang lebih besar selain itu QFD menurunkan biaya awal dan pengenalan produk baru, memperpendek siklus desain,

meningkatkan efektivitas dan menghemat waktu. QFD meningkatkan jumlah pelanggan yang puas karena kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi atau terlampaui oleh produk atau layanan selain itu berbagai fungsi organisasi lebih mudah untuk bekerja sama dan berkomunikasi satu sama lain (Terninko,1997; Hauser dan Clausing, 1988).

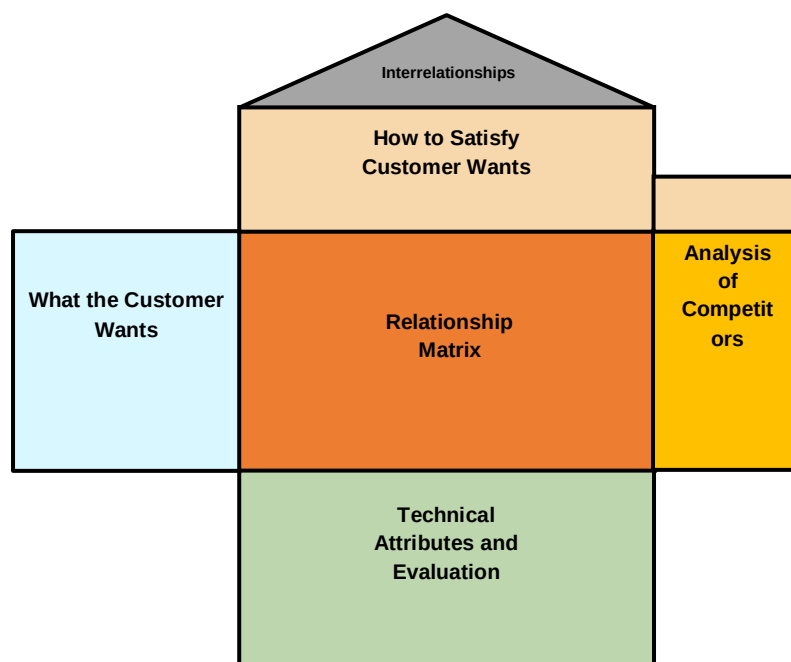
Proses QFD dimulai dengan memahami dan menganalisis kebutuhan pelanggan langkah yang digunakan dalam desain QFD persyaratan pelanggan di kumpulkan dengan membentuk kelompok, menerapkan kuesioner, melakukan wawancara mendalam atau mengamati pelanggan setelah itu persyaratan di prioritaskan mengenai kepentingan mereka produk atau layanan.

Kebutuhan pelanggan diterjemahkan kedalam proses manufaktur dan sistem kontrol. Semua informasi dianalisis dalam matriks yang disebut proses *house of quality* (HOQ) yang menghubungkan kebutuhan pelanggan dengan tanggapan teknis tim pengembangan untuk memenuhi kebutuhan ini (Chan dan Wu, 2002-2003).

Didalam QFD seluruh operasi perusahaan didorong oleh suara pelanggan, oleh karena itu tujuan produk atau jasa didasarkan pada tuntutan pelanggan, dan tidak diinterpretasikan secara salah. Aktifitas pada metode QFD adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan terhadap atribut produk atau jasa melalui penelitian terhadap pelanggan.
2. Menentukan kualitas yang dikehendaki melalui kebutuhan pelanggan sebelum masuk *House of Quality*.
3. Memberikan nilai tingkatan kepentingan dan tingkat kepuasan.
4. Menentukan *Tecnicall Respon*.
5. Menentukan hubungan atribut pelayanan.
6. Mengembangkan *Tecnicall Respon*.

7. Menghitung bobot *Technical Respon*.
8. Menentukan hubungan antar *Technical Respon*.
9. Membuat *House of Quality*



Gambar 3.1
House of Quality

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1.Distribusi Responden

Pada periode bulan Januari tanggal 26 tahun 2018 telah dilakukan pengumpulan data dengan jumlah responden 50 mahasiswa atau mahasiswi dan karyawan perpustakaan dengan hasil kuesioner yang kembali 50 mahasiswa atau mahasiswi dan karyawan perpustakaan. Kuesioner yang dapat diolah sejumlah 50 kuesioner dan yang tidak lengkap dan tidak dapat diolah sebanyak 0 kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti, kuesioner diberikan secara pribadi kepada responden, keuntungan dari cara ini adalah bahwa peneliti dapat mengumpulkan semua responden lengkap dalam periode waktu yang singkat. Sebagaimana yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, dimana metode yang digunakan adalah metode Model Kano dan QFD untuk menganalisa data dan sebagai pengumpulan data.

4.2.Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di pada perpustakaan Universitas Islam Indonesia dipilih menjadi obyek penelitian karena perpustakaan Universitas Islam Indonesia dapat diakses secara mudah dan penelitian ingin mengaplikasikan metode Model Kano dan QFD dapat dilakukan untuk menilai suatu variabel yang ada di perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

Alasan lainnya, terkait metode yang digunakan kebanyakan peneliti terdahulu menggunakan metode tersebut untuk perpustakaan maka dari itu peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian pada perpustakaan Universitas Islam Indonesia yang sudah berdiri sejak tahun 1950.

4.3.Profil Universitas Islam Indonesia

Berdiri pada tahun 1950 dengan nama perpustakaan pusat Universitas Islam Indonesia dengan koleksi ± 3.000 eksemplar, berlokasi di masjid syuhada kotabaru tidak lama kemudian pindah ke Balai Gadang di Jalan Sagan, dan pada tahun 1966 pindah ke kampus Universitas Islam Indonesia Jalan Cik Di Tiro 1 Yogyakarta. Pada tahun 1982 sampai dengan selesainya pembangunan kampus Jl. Cik Di Tiro 1 tahap kedua perpustakaan pusat menempati ruang seluas 200 m² dengan SDM 14 orang.

Pada tahun 1999 perpustakaan pusat pindah ke kampus Terpadu Jalan Kaliurang km 14,5 menempati ruang dengan luas ± 1300 m² pada tahun 2001 luas ruangan bertambah menjadi 2.227 m² pada tahun 2006 perpustakaan berganti nama menjadi Direktorat perpustakaan. Pada tahun 2009 Yayasan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia membangun gedung perpustakaan yang dirancang berkonsep modern, baik dari segi Fasilitas maupun layanan.

Namun baru di mulai pembangunan landasan untuk calon fondasi bangunan mendadak ditemukan batu situs pada abad ke 9-10 masehi sebelum melakukan pembangunan perpustakaan ditemukannya candi peninggalan jaman purbakala bangunan candi ditemukan pada tanggal 11 desember oleh pekerja pembangunan perpustakaan di Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia. Dari hasil penggalian terdapat candi hindu itu terdiri atas satu candi utama berukuran 6 x 6 meter dan candi perwara (pendamping) berukuran 4 x 6 meter ditemukan pula beberapa arca, seperti arca ganesha, lingga-yoni, dan nandi. yang ternyata adalah sebuah candi tua dengan

candi Ganesha di percaya sebagai dewa simbol ilmu pengetahuan. Suatu kebetetulan yang sangat tepat dengan peruntukan calon gedung yang akan di bangun gedung perpustakaan.

Ketua yayasan badan wakaf Universitas Islam Indonesia Luthfi Hasan menyetujui dengan pembuatan bangunan perpustakaan yang berada di sekitar candi paling tidak perpustakaan itu akan dibangun di sekitar candi sehingga keduanya seolah-olah terlihat menyatu menyediakan perpustakaan dengan candi sehingga mahasiswa sambil belajar bisa melihat-lihat candi yang berada di sekitar perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

Pada pertengahan tahun 2011 Direktorat perpustakaan mulai pindah ke Gedung baru disertai dengan 5 perpustakaan fakultas yang berada dilingkungan Kampus Terpadu yakni perpustakaan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, perpustakaan Fakultas Teknologi Industri ,perpustakaan Fakultas Ilmu Agama Islam, perpustakaan Fakultas MIPA, dan perpustakaan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya di integrasikan menjadi satu di Gedung perpustakaan yang baru, pada tanggal 17 oktober 2011 Gedung perpustakaan di resmikan oleh Mentri kebudayaan dan pariwisata Dr. Djero Watjik di dampingi oleh ibu Dr.Meutia Hatta, Putri Bung Hatta (alm) tokoh pendiri Universitas Islam Indonesia dan proklamator RI dengan nama Gedung Mohammad Hatta perpustakaan dan Museum.

Perpustakaan Universitas Islam Indonesia menyediakan Fasilitas wi-fi, ruang belajar yang nyaman, musholah yang berada di dalam perpustakaan, kamar mandi (wc) yang berada di lingkungan perpustakaan, menggunakan Lift, perpustakaan yang menyediakan dengan candi sehingga mahasiswa sambil belajar bisa melihat-lihat candi yang berada di

area perpustakaan Universitas Islam Indonesia, komputer untuk mencari buku yang akan kita cari sehingga lebih mempermudah mahasiswa atau mahasiswi dalam mencari buku serta memberikan pelayanan yang baik.

4.4. Gambaran Umum Responden

4.4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 50 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1

Tabel 4.1.
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Laki-laki	18	18 %
Perempuan	32	32 %
Total	50	50 %

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden laki-laki sebanyak 18 atau 18% dan wanita sebanyak 32 atau 32%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah wanita dengan jumlah 32%.

4.4.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 50 responden diperoleh data tentang usia responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan usia ditunjukkan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
< 20 tahun	4	4%
21-25 tahun	46	46%
Total	50	50%

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu <20 tahun, 21-25 tahun. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data <20 tahun sebanyak 4 orang atau 4%, 21-25 tahun sebanyak 46 orang atau 46%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah usia 21-25 tahun sebanyak 46%.

4.4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 50 responden diperoleh data tentang pendidikan responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan pendidikan ditunjukkan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3.

Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SMA	9	9%
S1	39	39%
S2	2	2%
Total	50	50%

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi tiga kategori yaitu SMA, S1, Dan S2. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden SMA sebanyak 9 atau 9%, S1 sebanyak 39 atau 39%, dan S2 sebanyak 2 atau 2%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah S1 dengan jumlah 39%.

4.4.4 Responden Berdasarkan Mendatangi Perpustakaan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 50 responden diperoleh data tentang mendatangi perpustakaan responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan mendatangi perpustakaan ditunjukkan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4.

Responden Berdasarkan Apakah Anda Sering Mendatangi Perpustakaan

Mendatangi perpustakaan	Frekuensi	Presentase (%)
Ya	39	39%
Tidak	11	11%
Total	50	50%

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu Ya dan Tidak. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden Ya sebanyak 39 atau 39% dan Tidak sebanyak 11 atau 11%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah Ya dengan jumlah 39%.

4.4.5. Responden Sudah Berapa Kali Mendatangi Perpustakaan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 50 responden diperoleh data tentang berapa kali mendatangi perpustakaan responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan berapa kali mendatangi perpustakaan ditunjukkan pada tabel 4.5.

Tabel 4.5.

Responden Berdasarkan Sudah Berapa Kali Mendatangi Perpustakaan

Berapa Kali Mendatangi perpustakaan	Frekuensi	Presentase (%)
1 kali	2	2%
2 kali	4	4%
3 kali	3	3%
>3 kali	41	41%
Total	50	50%

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi empat kategori yaitu 1 kali, 2 dan >3 kali. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden 1 kali 2 atau 2%, 2 kali sebanyak 4 atau 4%, 3 kali

sebanyak 3 atau 3%, dan > 3kali sebanyak 41 atau 41%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah > 3 kali dengan jumlah 41%.

4.5.Uji Instrumen Penelitian

4.5.1 Uji Validitas

Uji validitas diolah dengan bantuan *SPSS for Windows Release 16.0* yang bertujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya butir pertanyaan yang diajukan kepada responden. Suatu kuisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *Product Moment Person* dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Hasil validitas dapat dilihat pada output *Alpha Cronbach* pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*, bandingkan dengan nilai *Correlated Item – Total Correlation* dengan hasil perhitungan *Pearson Correlations* < sig. 0,05 dan nilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Rahmawati dkk, 2005). Hasil uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Kuisisioner Penelitian

Variabel	No. Item	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Buku	1	0,610	0,000	Valid
	2	0,766	0,000	Valid
	3	0,817	0,000	Valid
	4	0,713	0,000	Valid
Periodicals	1	0,858	0,000	Valid
	2	0,861	0,000	Valid
Tesis	1	0,962	0,000	Valid
	2	0,973	0,000	Valid
Publikasi Online	1	0,839	0,000	Valid
	2	0,810	0,000	Valid
	3	0,874	0,000	Valid
	4	0,637	0,000	Valid
	5	0,793	0,000	Valid
Layanan Penggunaan Perpustakaan	1	0,879	0,000	Valid
	2	0,908	0,000	Valid
	3	0,819	0,000	Valid
	4	0,865	0,000	Valid
Pinjaman Antar Perpustakaan	1	0,946	0,000	Valid
	2	0,943	0,000	Valid

Penggunaan Komputer	1	0,900	0,000	Valid
	2	0,826	0,000	Valid
	3	0,867	0,000	Valid
Pencarian Katalog	1	0,854	0,000	Valid
	2	0,838	0,000	Valid
	3	0,889	0,000	Valid
Ruang Belajar	1	0,918	0,000	Valid
	2	0,956	0,000	Valid
	3	0,943	0,000	Valid
Ruang Konferensi	1	0,945	0,000	Valid
	2	0,938	0,000	Valid

Sumber: Data diolah, 2018,

Dari Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa dari butir pertanyaan yang diuji pada variabel buku, periodicals, tesis, publikasi online, layanan penggunaan perpustakaan, pinjaman antar perpustakaan, penggunaan komputer, pencarian katalog, ruang belajar dan ruang konferensi, secara keseluruhan butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai signifikan yang diperoleh dari setiap indikator $< 0,05$. Dengan demikian seluruh butir pernyataan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

4.6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel apabila

jawaban dari responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai Cronbach's *Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Jika nilai Cronbach's *Alpha* > 0,6 maka instrumen yang digunakan reliabel, sedangkan nilai Cronbach's *Alpha* < 0,6 maka instrument yang digunakan tidak reliabel (Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Buku	0,704	Reliabel
Periodicals	0,645	Reliabel
Tesis	0,924	Reliabel
Publikasi Online	0,852	Reliabel
Layanan Penggunaan Perpustakaan	0,891	Reliabel
Pinjaman Antar Perpustakaan	0,879	Reliabel
Penggunaan Komputer	0,830	Reliabel
Pencarian Katalog	0,824	Reliabel
Ruang Belajar	0,930	Reliabel
Ruang Konferensi	0,872	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2018

Dari Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien Cronbach's *Alpha* dari semua variabel yaitu buku, periodicals, tesis, publikasi online, layanan penggunaan perpustakaan, pinjaman antar perpustakaan, penggunaan komputer, pencarian katalog, ruang belajar, dan ruang konferensi, menunjukkan lebih besar dari 0,6. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan dalam variabel penelitian dinyatakan handal untuk penelitian selanjutnya.

4.7. Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Buku

4.7.1. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap buku ditunjukkan pada Tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8

Variabel Buku

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu	1,9	Netral
2	Mampu meminjam lebih dari dua buku	2,18	Saya mengharapkan
3	Kemampuan meminjam buku lebih dari 15 hari	2,28	Saya mengharapkan
4	Menyediakan kantor penjualan buku	2,36	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel buku adalah 2,36 yang masuk kategori saya suka, 2,28 saya mengharapkan, dan 1,9 netral Penilaian tertinggi terjadi pada kolom menyediakan kantor penjualan buku dengan rata-rata 2,36 termasuk kategori

saya suka, sedangkan penilaian terendah terjadi pada kolom Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu dengan rata-rata 1,9 masuk kategori netral.

4.7.2. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap periodicals ditunjukkan pada Tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9

Variabel Periodicals

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet	2,26	Saya mengharapkan
2	Kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll)	2,78	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel periodicals adalah 2,78 yang masuk kategori saya suka, 2,26 saya mengharapkan, Penilaian tertinggi terjadi pada kolom Kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll) dengan rata-rata 2,78 termasuk kategori saya suka, sedangkan penilaian terendah terjadi pada kolom Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet dengan rata-rata 2,26.

4.7.3. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap Tesis ditunjukkan pada

Tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10

Variabel Tesis

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu	2,28	Saya mengharapkan
2	Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda	2,3	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel tesis adalah 2,3 yang masuk kategori saya suka, 2,28 saya mengharapkan, Penilaian tertinggi terjadi pada kolom Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda dengan rata-rata 2,3 termasuk kategori saya suka, sedangkan penilaian terendah terjadi pada kolom Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu dengan rata-rata 2,28.

4.7.4. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap publikasi online ditunjukkan pada Tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11
Variabel Publikasi Online

no	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan menjangkau sumber dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.	2,36	Saya suka
2	Kemampuan untuk menyimpan informasi online yang ada di perpustakaan seperti printout, email, on cd, dll.	2,38	Saya suka
3	Kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet	2,42	Saya suka
4	Mampu menindak lanjuti buku pinjaman dari internet	2,5	Saya suka
5	Kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber yang ada di perpustakaan	2,4	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel publikasi online adalah 2,5 yang masuk kategori saya suka, Penilaian tertinggi terjadi pada semua kolom yang tersedia dalam kolom publikasi online responden menyukai semua atribut yang ada.

4.7.5. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap layanan pengguna perpustakaan ditunjukkan pada Tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12
Variabel Layanan Pengguna Perpustakaan

no	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan untuk mencari sumber dengan mudah dan tanpa masalah	2,2	Saya mengharapkan
2	Memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	2,14	Saya mengharapkan
3	Menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal	2,32	Saya suka
4	Akses mudah ke perpustakaan	1,9	Netral

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel layanan pengguna perpustakaan adalah 2,32 yang masuk kategori saya suka, 2,2 saya mengharapkan, dan 1,9 netral Penilaian tertinggi terjadi pada kolom Menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal dengan rata-rata 2,32 termasuk kategori saya suka, sedangkan penilaian terendah terjadi pada kolom Akses mudah ke perpustakaan dengan rata-rata 1,9 masuk kategori netral.

4.7.6. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap pinjaman antar perpustakaan ditunjukkan pada Tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13
Variabel Pinjaman Antar Perpustakaan

no	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain	2,62	Saya suka
2	Memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan	2,7	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel pinjaman antar perpustakaan adalah 2,7 yang masuk kategori saya suka, Penilaian tertinggi terjadi pada semua kolom yang tersedia dalam kolom pinjaman antar perpustakaan responden menyukai semua atribut yang ada.

4.7.7. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap penggunaan komputer ditunjukkan pada Tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14
Variabel Penggunaan Komputer

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Tidak memiliki antrian untuk menggunakan computer	2,18	Saya mengharapkan
2	Mampu untuk menggunakan notebook di perpustakaan	1,86	Netral
3	Kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku	2,42	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.14 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel penggunaan komputer adalah 2,42 yang masuk kategori saya suka, 2,18 saya mengharapkan, dan 1,86 netral. Penilaian tertinggi terjadi pada kolom Kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku dengan rata-rata 2,42 termasuk kategori saya suka, sedangkan penilaian terendah terjadi pada kolom Mampu untuk menggunakan notebook di perpustakaan dengan rata-rata 1,86 masuk kategori netral.

4.7.8. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap pencarian katalog ditunjukkan pada Tabel 4.15 berikut ini:

Tabel 4.15
Variabel Pencarian Katalog

no	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat	2,14	Saya mengharapkan
2	Menghapus sumber yang tidak penting	2,44	Saya suka
3	Kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda	2,3	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.15 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel pencarian katalog adalah 2,44 yang masuk kategori saya suka, 2,14 saya mengharapkan, Penilaian tertinggi terjadi pada kolom Menghapus sumber yang tidak penting dengan rata-rata 2,44 termasuk kategori saya suka, sedangkan penilaian terendah terjadi pada kolom Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat dengan rata-rata 2,14 masuk kategori saya mengharapkan.

4.7.9. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap ruang belajar ditunjukkan pada Tabel 4.16 berikut ini:

Tabel 4.16
Variabel Ruang Belajar

no	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Adanya ruang baca yang nyaman	1,62	Netral
2	Menyediakan lingkungan yang nyaman	1,6	Netral
3	Menyediakan ruang untuk studi individu atau kelompok	1,72	Netral

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel ruang belajar adalah 1,72 yang masuk kategori netral, Penilaian pada semua variabel ruang belajar mengalami penilaian terendah dalam setiap atribut yang telah disediakan.

4.7.10. Hasil deskriptif atau penilaian responden terhadap ruang konferensi ditunjukkan pada Tabel 4.17 berikut ini:

Tabel 4.17
Variabel Ruang Konferensi

no	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Memiliki tata letak yang mudah untuk digunakan	1,96	Netral
2	Menyediakan lingkungan yang bersih	1,64	Netral

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4.17 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel ruang konferensi adalah 1,96 yang masuk kategori netral, Penilaian pada

semua variabel ruang konferensi mengalami penilaian terendah dalam setiap atribut yang telah disediakan.

4.8. Statistik Diskriptif Responden Karyawan Terhadap Atribut

4.8.1. Pembentukan Respon Teknis

Peneliti melakukan pengelolaan respon karyawan untuk memenuhi berbagai atribut proses perbaikan dalam penyediaan fasilitas perpustakaan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan ketersediaan penggunaan fasilitas, sarana dan prasarana. Berbagai bentuk ini dapat dilihat pada tabel respon teknis di bawah ini.

4.8.2. Respon karyawan dilihat dari atribut buku

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut buku menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu dengan skor (8,5), skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Menyediakan kantor penjualan buku dengan skor (6), jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut buku adalah (7,5), Lihat tabel 4.18

Tabel 4.18

Respon karyawan dilihat dari atribut buku

No	Pernyataan	Skor
1	Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu	8
2	Mampu meminjam lebih dari dua buku	8,5
3	Kemampuan meminjam buku lebih dari 15 hari	7,5
4	Menyediakan kantor penjualan buku	6
	Rata-rata total	7,5

Sumber: Data diolah, 2018

4.8.3. Respon karyawan dilihat dari atribut *periodicals*

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut *periodicals* menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Kemampuan untuk mencari sumber *audio visual* (vcd, dvd, cd, dll) dengan skor (8), skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet dengan skor (7,5), jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut *periodicals* adalah (7,55), Lihat tabel 4.19

Tabel 4.19

Respon karyawan dilihat dari atribut Periodicals

No	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet	7,5
2	Kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll)	8
	Rata-rata total	7,75

Sumber: Data diolah, 2018

4.8.4. Respon karyawan dilihat dari atribut tesis

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut tesis menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda dengan skor (8), skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu dengan skor (7), jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut tesis adalah (7,5), Lihat tabel 4.20

Tabel 4.20

Respon karyawan dilihat dari Tesis

No	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu	7
2	Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda	8
	Rata-rata total	7,5

Sumber: Data diolah, 2018

4.8.5. Respon karyawan dilihat dari atribut publikasi *online*

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut publikasi *online* menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber yang ada di perpustakaan dengan skor (9), skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet dengan skor (6,5), jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut publikasi *online* adalah (8), Lihat tabel 4.21

Tabel 4.21

Respon karyawan dilihat dari Publikasi Online

No	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan menjangkau sumber dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.	8,5
2	Kemampuan untuk menyimpan informasi online yang ada di perpustakaan seperti printout, email, on cd, dll.	8,5
3	Kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet	6,5
4	Mampu menindak lanjuti buku pinjaman dari internet	7,5
5	Kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber yang ada di perpustakaan	9
	Rata-rata total	8

Sumber: Data diolah, 2018

4.8.6. Respon karyawan dilihat dari atribut layanan pengguna perpustakaan

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut layanan pengguna perpustakaan menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Memahami kebutuhan pengguna perpustakaan dan Akses mudah ke perpustakaan dengan skor (9), skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Kemampuan untuk mencari sumber dengan mudah dan

tanpa masalah dengan skor (8), jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut layanan pengguna perpustakaan adalah (8,6), Lihat tabel 4.22

Tabel 4.22

Respon karyawan dilihat dari Layanan Pengguna Perpustakaan

No	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan untuk mencari sumber dengan mudah dan tanpa masalah	8
2	Memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	9
3	Menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal	8,5
4	Akses mudah ke perpustakaan	9
	Rata-rata total	8,6

Sumber: Data diolah, 2018

4.8.7. Respon karyawan dilihat dari atribut pinjaman antar perpustakaan

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut pinjaman antar perpustakaan menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain dengan skor (7,5), skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan dengan skor (7), jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut pinjaman antar perpustakaan adalah (7,2), Lihat tabel 4.23

Tabel 4.23

Respon karyawan dilihat dari Pinjaman Antar Perpustakaan

No	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain	7,5
2	Memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan	7
	Rata-rata total	7,2

Sumber: Data diolah, 2018

4.8.8. Respon karyawan dilihat dari atribut penggunaan komputer

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut penggunaan komputer menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Mampu untuk menggunakan *notebook* di perpustakaan dan Kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku dengan skor (7,5), skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Tidak memiliki antrian untuk menggunakan komputer dengan skor (6,5), jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut penggunaan komputer adalah (7,1), Lihat tabel 4.24

Tabel 4.24

Respon karyawan dilihat dari Penggunaan Komputer

No	Pernyataan	Skor
1	Tidak memiliki antrian untuk menggunakan computer	6,5
2	Mampu untuk menggunakan notebook di perpustakaan	7,5
3	Kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku	7,5
	Rata-rata total	7,1

Sumber: Data diolah, 2018

4.8.9. Respon karyawan dilihat dari atribut pencarian katalog

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut pencarian katalog menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat dengan skor (7,5), skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda dengan skor (6,5), jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut pencarian katalog adalah (7), Lihat tabel 4.25

Tabel 4.25

Respon karyawan dilihat dari Pencarian Katalog

No	Pernyataan	Skor
1	Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat	7,5
2	Menghapus sumber yang tidak penting	7
3	Kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda	6,5
	Rata-rata total	7

Sumber: Data diolah, 2018

4.8.10. Respon karyawan dilihat dari atribut ruang belajar

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut ruang belajar menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Adanya ruang baca yang nyaman dengan skor (8,5), skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Menyediakan ruang untuk studi individu atau kelompok dengan skor (6,5), jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut ruang belajar adalah (7,6), Lihat tabel 4.26

Tabel 4.26

Respon karyawan dilihat dari Ruang Belajar

no	Pernyataan	Skor
1	Adanya ruang baca yang nyaman	8,5
2	Menyediakan lingkungan yang nyaman	8
3	Menyediakan ruang untuk studi individu atau kelompok	6,5
	Rata-rata total	7,6

Sumber: Data diolah, 2018

4.8.11. Respon karyawan dilihat dari atribut ruang konferensi

Hasil penilaian respon karyawan dilihat dari atribut ruang konferensi menunjukkan bahwa, skor tertinggi yang diperoleh dalam respon karyawan adalah Memiliki tata letak yang mudah untuk digunakan dengan skor (8,5), pada atribut ini tidak ada skor terendah yang diperoleh dalam respon karyawan jadi rata-rata total respon karyawan untuk atribut ruang konferensi adalah (8,5), Lihat tabel 4.267

Tabel 4.27

Respon karyawan dilihat dari Ruang Konferensi

No	Pernyataan	Skor
1	Memiliki tata letak yang mudah untuk digunakan	8,5
2	Memyediakan lingkungan yang bersih	8,5
	Rata-rata total	8,5

Sumber: Data diolah, 2018

4.9.Ranking Atribut Jasa di Universitas Islam Indonesia

Dalam membuat ranking atribut-atribut jasa pelayanan, peneliti pertama-tama mengidentifikasi atribut-atribut jasa yang di inginkan oleh konsumen. Atribut-atribut jasa ini di masukan kedalam 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 ranking 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 di inginkan 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 4.28 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 dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.	2,34	Attractive
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	2,26	One-

	majalah dengan kualitas tertentu melalui internet		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	1,86	Must-be

	perpustakaan		
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 bahwa 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.

4.10. Adopsi Rangkaian Model Kano

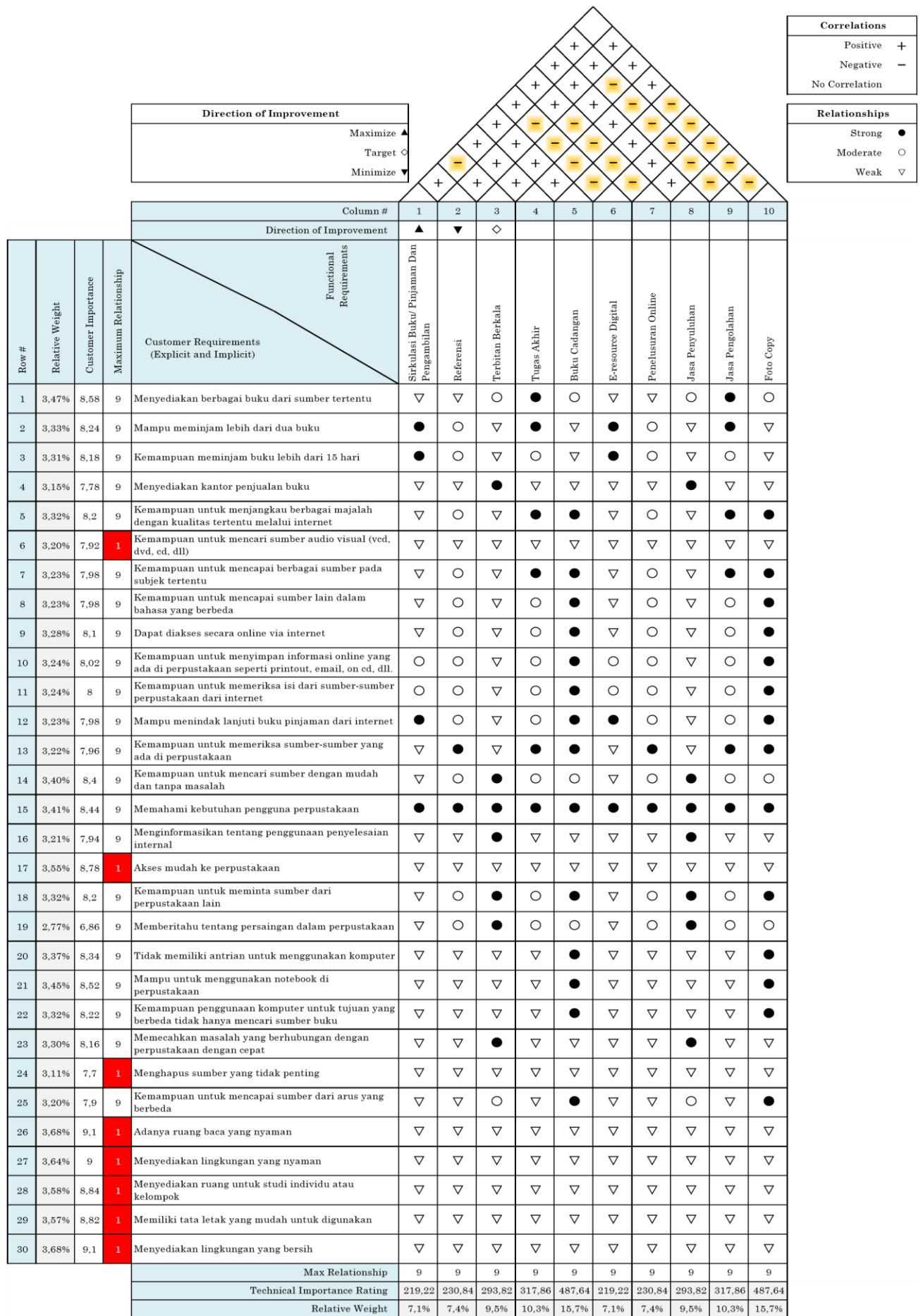
Berdasarkan atribut-atribut jasa yang telah di rangking di atas dapat dilihat peringkat pertama merupakan atribut yang dianggap paling penting oleh konsumen dan peringkat terakhir yang merupakan atribut tidak penting. Berdasarkan hasil tersebut atribut-atribut itu dapat di kategorikan kedalam Model Kano. Pengelompokan 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.

4.11. 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 ke bagian 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 disebarkan. Berikutnya pada tabel *Hows* berisi tentang apa saja yang harus dilakukan perpustakaan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tabel *Hows* 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 mengerucut 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

4.12. 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 buku cadangan (15,7%), foto copy (15,7%), tugas akhir (10,3%), dan jasa pengolahan (10,3%) sedangkan “*Hows*” *Technical Importance Rating* dengan persentase terendah harus melakukan perbaikan dalam suatu kinerja “*Hows*” *Technical Importance Rating* terendah adalah referensi (7,4%), penelusuran online (7,4%), sirkulasi buku atau pinjaman dan pengembalian (7,1%) dan e-resource digital.

4.13. Pembahasan

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), memeberitahu 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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan perpustakaan Universitas Islam Indonesia dengan menggunakan sistem QFD dan Model Kano. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab yang sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

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.

5.2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Keterbatasan peneliti yang dilakukan dan juga memberikan saran bagi pengembangan peneliti selanjutnya. Peneliti berpendapat bahwa penelitian ini mempunyai keterbatasan yaitu:

1. Peneliti ini hanya menggunakan 1 perpustakaan sebagai obyek diharapkan peneliti berikutnya dapat menggunakan lebih banyak perpustakaan agar data yang di peroleh lebih komprehensif .
2. Meskipun peneliti telah memberikan penjelasan tentang tata cara pengisian kuesioner, tetapi masih ada beberapa responden yang salah dalam mengisi kuesioner.

5.3. Beberapa saran yang dapat dilakukan untuk peneliti selanjutnya yaitu:

1. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel dalam jumlah yang lebih besar

2. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode yang sama tetapi tidak hanya 1 perpustakaan saja namun bisa menggunakan perpustakaan yang lainnya untuk sebagai obyek berikutnya.

5.4. Implikasi dan manfaat praktis bagi Universitas Islam Indonesia

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Penelitian ini juga bermanfaat bagi Universitas Islam Indonesia agar dapat memperbaiki kinerja layanan perpustakaan dengan adanya penelitian ini Universitas Islam Indonesia dapat mengidentifikasi atribut-atribut jasa pelayanan apa jasa yang harus segera dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

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
- Bafadal,Ibrahim. (1991). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara.
Diakses dari <http://pp.ktp.fip.unp.ac.id>
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work for You*. Addison. Wesley, Reading, MA.
- Chien. (2007). *Using the learning satisfaction improving model to enhance the teaching quality, Quality assurance in education*, Vol. 5 No. 1, pp. 58-65
- Chan and wu. (2002-2003). *Quality function deployment: a comprehensive review of its concepts and methods, quaity engineering*, Vol. 15 No. 1, pp. 23-35
- Dedi Rainer. (2017). *Pengertian tesis ciri tesis tujuan jenis-jenis karakteristik tesis*.
Diakses dari <http://www.spengetahuan.com>
- Griffin,A.and Hauser.J.R.(1993).”*The Voice of the costumer* “. Marketing Science, Vol. 12 No.1,pp.1.27.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro Press: Semarang

- 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 application in library services*. vol 29 no 4/5, pp 327,351
- Hwarng, H.B. and Teo, c. (2001). “*Translating customers voice into operations requirements: a QFD application in higher education*” , *international journal Quality & Reliability management*, Vol. 18 No,2, pp. 195.225.
- Jay Heizer, Barry Render. (2004). *Manajemen Operasi*. Jakarta :Badan Penerbit Salemba Empat.
- Jazimatul Husna. (2014). *Sistem informasi pinjam antar perpustakaan*. Diakses dari <https://www.slideshare.net>
- King, B. (1995), *Designing Products and Services that Customers Want*, Productivity Press,Portland, OR.
- Kotler dan Armstrong *Integrating The Kano Model, AHP and Planning matrix QFD application in library services*, vol 29 no 4/5
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2004), *Principles of Marketing*, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Masmin. (2016). *Pengertian buku teks menurut para ahli dan jenis-jenis buku teks*. Diakses dari <http://www.pelajaran.co.id>

- Matzler dan Hinterhuber. (1998). *How to make product development projects more successful by integrating kano's model of customer satisfaction into quality function deployment*, *Technovation*, Vol. 18 No. 25-38
- Noor Fitrihana. (2008). *Pengelalaan terbitan berseri di perpustakaan*. Diakses dari <https://batikyogya.wordpress.com>
- Oppenheim dan Smitthson (1999). *Pemanfaatan alih media untuk pengembangan perpustakaan digital*. Diakses dari <http://www.pnri.go.id>
- 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
- Rahmawati, A., Fajarwati, & Fauziyah. (2015). *Statistika Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Lab Manajemen UNY
- Sekaran, Umar dan Roger Bougie (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Sulistiyo Basuki. (1991). *Katalog perpustakaan*. Diakses dari <https://donyprisma.wordpress.com>
- Sulistiyo Basuki. (1992). *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <https://pustakapusdokinfo.wordpress.com>
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- 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.
- Sullivan, L.P. (1986), "*Quality function deployment*", *Quality Prog.*, Vol. 19 No. 6, pp. 39-50.
- Tan, K.C. and Shen, X.X. (2000), "*Integrating Kano's model in the planning matrix of quality function deployment*", *Total Quality Management*, Vol. 11 No. 8, pp. 1141-51.
- Terninko, J. (1997), *Step-by-Step QFD: Customer Driven Product Design*, St Lucie Press, Boca Raton, FL
- Wijaya Tony. (2011), *Manajemen Kualitas Jasa: Desain SERVQUAL, QFD dan kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*, jakarta: PT indeks.
- 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.

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Perkenalkan nama saya Tri Sari mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia yang sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir kuliah (skripsi).

Sebelum responden menjawab pertanyaan, saya akan menjelaskan beberapa hal yang perlu disampaikan. Di dalam kuesioner ini terdapat daftar pertanyaan dan pernyataan pada angket yang saya lampirkan berkenaan tentang Evaluasi Layanan Perpustakaan dengan Mengintegrasikan Model Kano, dan Matriks Perencanaan Aplikasi QFD Layanan Perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Angket ini ditujukan untuk melengkapi penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan jenjang Strata I (S1). Semua jawaban yang saya terima hanya akan digunakan untuk tujuan akademis semata.

Saya memohon kesediaan dari teman-teman untuk meluangkan waktu guna membantu saya untuk menjadi responden penelitian ini dengan cara mengisi atau memilih jawaban yang telah disediakan pada kusioner tersebut. Kebenaran dan kelengkapan jawaban teman-teman akan sangat membantu saya dalam penelitian ini. Jawaban yang telah responden berikan bersifat rahasia dan digunakan hanya untuk keperluan penelitian.

Atas partisipasi dan bantuan Anda, saya ucapkan terima kasih :)

Wassalamualaikum Wr. Wb.

I. PERTANYAAN UMUM

1. Apakah anda sering mendatangi perpustakaan?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

2. Sudah berapa kali mendatangi perpustakaan ? mengaktifkan aplikasi Traveloka dalam 3 bulan terakhir ?

- ☐ 1 kali
- ☐ 2 kali
- ☐ 3 kali
- ☐ >3 kali

II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden

.....

3. Jenis Kelamin

Laki-Laki / Perempuan

4. Usia Anda

- ☐ < 20 tahun
- ☐ 21 – 25 tahun
- ☐ 25 – 30 tahun
- ☐ >30 tahun

5. Pendidikan

- SMA
- S1
- S2

III. PERTANYAAN

perpustakaan pusat Universitas Islam Indonesia berdiri pada tahun 1950 dengan koleksi ±3.000 eksemplar, berlokasi di masjid syuhada kotabaru kemudian Pada tahun 1999 perpustakaan pusat pindah ke kampus Terpadu jalan kaliurang km 14,5 untuk itu saya meneliti tentang buku, periodicals, tesis, publikasi online, layanan pengguna perpustakaan, pinjaman antar perpustakaan, penggunaan komputer dalam hal lainnya, pencarian katalog, ruang belajar, ruang konferensi yang ada di perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

KETERANGAN

1. SAYA SUKA
2. SAYA MENGHARAPKAN
3. SAYA NETRAL
4. SAYA DAPAT MENTOLERI
5. SAYA TIDAK SUKA

penelitian ini menggunakan dengan metode model kano yaitu adalah salah satu alat yang efektif untuk mengkategorikan kebutuhan dan untuk memahami sifat pelanggan.

1. Buku

Buku adalah salah satu rujukan, referensi, dan sumber untuk kajian ilmu tertentu Suraman (2014). Perpustakaan Universitas Islam Indonesia memiliki koleksi lebih dari 500.000 judul buku maupun sumber rujukan, menyediakan berbagai buku dari sumber-sumber tertentu dan menyediakan berbagai jenis-jenis buku pelajaran dari tiap fakultas

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu					
2	Mampu meminjam lebih dari dua buku					
3	Kemampuan meminjam buku lebih dari 15 hari					
4	Menyediakan kantor penjualan buku					

2. Periodicals

Periodicals diartikan sebagai majalah, terbitan yang berkala, berisi banyak artikel yang tertulis beberapa orang Lasa HS (1990). Yang di terbitkan oleh lembaga, instansi, yayasan, maupun perkumpulan yang membentuk susunan redaksi sebagai tanggung jawab penerbitan dan terbit dalam frekuensi tertentu seperti mingguan, bulanan, dwibulanan, triwulan, maupun semesteran.

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet					

2	Kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll)					
---	--	--	--	--	--	--

3. Tesis

Tesis yang diterbitkan adalah karya ilmiah yang berupaya menganalisis sesuatu fenomena ilmu pengetahuan secara komprehensif dengan menggunakan teori ilmu pengetahuan yang ada Dedi Rainer (2017).

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu					
2	Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda					

4. Publikasi Online

Publikasi Online adalah salah satu penelusuran sumber informasi yang tersedia atau salah satu proses pengambilan, penyimpanan, akses dan display menggunakan teknologi Oppenheim dan Smithon (1999)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kemampuan menjangkau sumber dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.					
2	Kemampuan untuk menyimpan informasi online yang ada di perpustakaan seperti printout, email, on cd, dll					

3	Kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet					
4	Mampu menindak lanjuti buku pinjaman dari internet					
5	Kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber yang ada di perpustakaan					

5. Layanan Pengguna Perpustakaan

Layanan pengguna perpustakaan adalah idealnya dapat memikat pelanggan, bersahabat, cepat, dan akurat yang berorientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kemampuan untuk mencari sumber dengan mudah dan tanpa masalah					
2	Memahami kebutuhan pengguna perpustakaan					
3	Menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal					
4	Akses mudah ke perpustakaan					

6. Pinjaman Antar Perpustakaan

Pinjaman antar perpustakaan adalah salah satu cara untuk berbagi sumberdaya atau koleksi di era teknologi informasi Arba'i Husna Jazimatul (2014). Dengan meminjam buku dari perpustakaan lain kita lebih banyak mendapat referensi baru yang belum pernah kita dapatkan sebelumnya

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain					
2	Memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan					

7. Penggunaan Komputer dalam hal Lainnya

Penggunaan komputer dalam hal lainnya adalah salah satu untuk mencari buku-buku sehingga pada saat kita merasa kesusahan maka kita bisa menggunakan komputer untuk mempermudah mencari buku yang kita inginkan selain itu penggunaan komputer di perpustakaan Universitas Islam Indonesia digunakan untuk mencari jurnal-jurnal dan skripsi-skripsi dari yang sebelumnya.

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Tidak memiliki antrian untuk menggunakan computer					
2	Mampu untuk menggunakan notebook di perpustakaan					

3	Kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku					
---	--	--	--	--	--	--

8. Pencarian Katalog

Pencarian katalog adalah daftar buku atau koleksi pustaka dalam suatu perpustakaan Sulistiyo Basuki (1991). Dan di dalam perpustakaan pasti mempunyai kartu katalog karena untuk memandu para pencari buku agar mempermudah dalam menemukan buku tersebut

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat					
2	Menghapus sumber yang tidak penting					
3	Kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda					

9. Ruang Belajar

Ruang belajar perpustakaan Universitas Islam Indonesia menyediakan fasilitas wi-fi ruang belajar yang nyaman sehingga mahasiswa atau mahasiswi dapat belajar dengan efektif

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Adanya ruang baca yang nyaman					
2	Menyediakan lingkungan yang nyaman					

3	Menyediakan ruang untuk studi individu atau kelompok					

10. Ruang Konferensi

Ruang konferensi adalah tata letak suatu ruang perpustakaan sebagai salah satu pelayanan jasa, yang harus memiliki sarana kerja yang cukup dan permanen untuk menampung semua koleksi, fasilitas, staf dan kegiatan perpustakaan sebagai unit kerja

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Memiliki tata letak yang mudah untuk digunakan					
2	Menyediakan lingkungan yang bersih					

Quality Function Deployment

Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu proses untuk menentukan kebutuhan pelanggan atau keinginan pelanggan dan menerjemahkannya kedalam atribut yang dapat di mengerti dan di lakukan oleh setiap area fungsional.

Responden diharap menjawab pertanyaan dibawah ini, dengan memberikan nilai 1-10 pada layanan perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

1. Buku

Buku adalah salah satu rujukan, referensi, dan sumber untuk kajian ilmu tertentu Suraman (2014). Perpustakaan Universitas Islam Indonesia memiliki koleksi lebih dari 500.000 judul buku maupun sumber rujukan, menyediakan berbagai buku dari sumber-sumber tertentu dan menyediakan berbagai jenis-jenis buku pelajaran dari tiap fakultas

No	Pernyataan	Nilai
1	Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu	
2	Mampu meminjam lebih dari dua buku	
3	Kemampuan meminjam buku lebih dari 15 hari	
4	Menyediakan kantor penjualan buku	

2. Periodicals

Periodicals diartikan sebagai majalah, terbitan yang berkala, berisi banyak artikel yang tertulis beberapa orang Lasa HS (1990). Yang di terbitkan oleh lembaga, instansi, yayasan, maupun perkumpulan yang membentuk susunan redaksi sebagai tanggung jawab penerbitan dan terbit dalam frekuensi tertentu seperti mingguan, bulanan, dwibulanan, triwulan, maupun semesteran.

No	Pernyataan	Nilai
1	Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet	
2	Kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll)	

3. Tesis

Tesis yang diterbitkan adalah karya ilmiah yang berupaya menganalisis sesuatu fenomena ilmu pengetahuan secara komprehensif dengan menggunakan teori ilmu pengetahuan yang ada Dedi Rainer (2017).

No	Pernyataan	Nilai
1	Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu	
2	Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda	

4. Publikasi Online

Publikasi Online adalah salah satu penelusuran sumber informasi yang tersedia atau salah satu proses pengambilan, penyimpanan, akses dan display menggunakan teknologi Oppenheim dan Smitthton (1999)

No	Pernyataan	Nilai
1	Kemampuan menjangkau sumber dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.	
2	Kemampuan untuk menyimpan informasi online yang ada di perpustakaan seperti printout, email, on cd, dll	
3	Kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet	
4	Mampu menindak lanjuti buku pinjaman dari internet	

5	Kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber yang ada di perpustakaan	

5. Layanan Pengguna Perpustakaan

Layanan pengguna perpustakaan adalah idealnya dapat memikat pelanggan, bersahabat, cepat, dan akurat yang berorientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan

No	Pernyataan	Nilai
1	Kemampuan untuk mencari sumber dengan mudah dan tanpa masalah	
2	Memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	
3	Menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal	
4	Akses mudah ke perpustakaan	

6. Pinjaman Antar Perpustakaan

Pinjaman antar perpustakaan adalah salah satu cara untuk berbagi sumberdaya atau koleksi di era teknologi informasi Arba'i Husna Jazimatul (2014). Dengan meminjam buku dari perpustakaan lain kita lebih banyak mendapat referensi baru yang belum pernah kita dapatkan sebelumnya

No	Pernyataan	Nilai
1	Kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain	
2	Memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan	

7. Penggunaan Komputer dalam hal Lainnya

Penggunaan komputer dalam hal lainnya adalah salah satu untuk mencari buku-buku sehingga pada saat kita merasa kesusahan maka kita bisa menggunakan komputer untuk mempermudah mencari buku yang kita inginkan selain itu penggunaan komputer di perpustakaan Universitas Islam Indonesia digunakan untuk mencari jurnal-jurnal dan skripsi-skripsi dari yang sebelumnya.

No	Pernyataan	Nilai
1	Tidak memiliki antrian untuk menggunakan computer	
2	Mampu untuk menggunakan notebook di perpustakaan	
3	Kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku	

8. Pencarian Katalog

Pencarian katalog adalah daftar buku atau koleksi pustaka dalam suatu perpustakaan Sulistiyo Basuki (1991). Dan di dalam perpustakaan pasti mempunyai kartu katalog karena untuk memandu para pencari buku agar mempermudah dalam menemukan buku tersebut

No	Pernyataan	Nilai
1	Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat	
2	Menghapus sumber yang tidak penting	
3	Kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda	

9. Ruang Belajar

Ruang belajar perpustakaan Universitas Islam Indonesia menyediakan fasilitas wi-fi ruang belajar yang nyaman sehingga mahasiswa atau mahasiswi dapat belajar dengan efektif

No	Pernyataan	Nilai
1	Adanya ruang baca yang nyaman	
2	Menyediakan lingkungan yang nyaman	
3	Menyediakan ruang untuk studi individu atau kelompok	

10. Ruang Konferensi

Ruang konferensi adalah tata letak suatu ruang perpustakaan sebagai salah satu pelayanan jasa, yang harus memiliki sarana kerja yang cukup dan permanen untuk menampung semua koleksi, fasilitas, staf dan kegiatan perpustakaan sebagai unit kerja

No	Pernyataan	Nilai
1	Memiliki tata letak yang mudah untuk digunakan	
2	Memyediakan lingkungan yang bersih	

LAMPIRAN 2
DATA RESPONDEN

Tabel 4.1.
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Laki-laki	18	18 %
Perempuan	32	32 %
Total	50	50 %

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

Tabel 4.2.
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
< 20 tahun	4	4%
21-25 tahun	46	46%
Total	50	50%

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

Tabel 4.3.
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SMA	9	9%
S1	39	39%
S2	2	2%

Total	50	50%
-------	----	-----

Tabel 4.4.

Responden Berdasarkan Apakah Anda Sering Mendatangi Perpustakaan

Mendatangi perpustakaan	Frekuensi	Presentase (%)
Ya	39	39%
Tidak	11	11%
Total	50	50%

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Tabel 4.5.

Responden Berdasarkan Sudah Berapa Kali Mendatangi Perpustakaan

Berapa Kali Mendatangi perpustakaan	Frekuensi	Presentase (%)
1 kali	2	2%
2 kali	4	4%
3 kali	3	3%
>3 kali	41	41%
Total	50	50%

LAMPIRAN 3

REKAPITULASI DATA PENELITIAN

NO	BUKU					PERIODICALS		
	B1	B2	B3	B4	Total	P1	P2	Total
1	3	5	2	4	14	5	4	9
2	3	1	4	4	12	1	1	2
3	2	2	2	2	8	2	1	3
4	1	2	2	3	8	3	3	6
5	2	2	2	2	8	2	2	4
6	2	2	3	2	9	2	3	5
7	3	2	4	1	10	1	3	4
8	1	2	2	2	7	2	3	5
9	3	3	3	1	10	3	3	6
10	1	1	1	2	5	2	2	4
11	2	1	1	3	7	1	3	4
12	4	2	3	3	12	3	4	7
13	1	5	3	3	12	3	3	6
14	3	2	3	3	11	3	4	7
15	3	1	3	3	10	3	3	6
16	1	1	1	1	4	1	1	2
17	3	3	3	3	12	3	3	6
18	3	2	3	1	9	3	3	6
19	1	4	1	3	9	2	3	5
20	2	1	1	3	7	3	2	5
21	1	1	1	3	6	2	2	4
22	1	1	1	1	4	1	5	6
23	1	1	1	1	4	1	1	2
24	1	3	3	3	10	1	3	4
25	1	3	3	1	8	2	2	4
26	3	1	1	1	6	1	3	4
27	2	2	3	3	10	3	4	7
28	1	3	2	2	8	1	1	2
29	1	1	1	1	4	1	1	2
30	1	2	1	3	7	3	4	7
31	2	1	1	1	5	2	3	5

32	4	3	4	3	14	3	3	6
33	2	3	3	4	12	3	2	5
34	3	5	4	2	14	3	3	6
35	2	5	4	5	16	5	5	10
36	2	1	1	1	5	2	2	4
37	1	1	2	1	5	2	3	5
38	1	2	2	1	6	3	3	6
39	4	4	4	4	16	4	4	8
40	1	2	2	2	7	2	2	4
41	1	1	1	2	5	2	3	5
42	3	2	1	1	7	1	3	4
43	1	4	2	3	10	1	4	5
44	2	2	3	3	10	2	3	5
45	2	3	3	3	11	2	2	4
46	2	2	2	2	8	3	3	6
47	2	1	2	3	8	3	4	7
48	1	1	3	2	7	2	1	3
49	1	3	3	3	10	3	3	6
50	1	1	3	3	8	1	3	4

NO	TESIS			PUBLIKASI ONLINE					
	T1	T2	Total	PB1	PB2	PB3	PB4	PB5	Total
1	4	5	9	4	5	5	4	5	23
2	1	1	2	2	2	3	3	3	13
3	2	2	4	2	5	1	2	2	12
4	2	2	4	2	2	2	2	2	10
5	2	2	4	2	2	2	2	1	9
6	3	3	6	3	2	2	3	3	13
7	3	3	6	4	3	4	3	3	17
8	3	3	6	2	2	2	2	1	9
9	3	3	6	3	3	3	2	3	14
10	2	2	4	3	2	4	3	2	14
11	2	3	5	2	3	1	1	3	10
12	4	4	8	4	4	4	2	4	18
13	1	1	2	3	3	3	4	2	15
14	3	4	7	4	3	4	5	3	19
15	3	3	6	3	3	3	3	3	15
16	1	1	2	1	1	1	3	1	7
17	3	3	6	3	3	3	1	3	13
18	3	3	6	3	2	3	3	2	13
19	1	2	3	4	4	4	4	2	18

20	2	1	3	2	3	2	3	2	12
21	2	2	4	1	1	2	3	1	8
22	2	2	4	1	1	2	3	1	8
23	1	1	2	1	1	1	1	1	5
24	1	1	2	1	1	1	1	3	7
25	1	1	2	1	1	1	1	1	5
26	3	2	5	3	2	2	2	2	11
27	4	4	8	2	3	2	4	2	13
28	1	1	2	1	1	1	1	1	5
29	1	1	2	2	2	2	2	3	11
30	3	4	7	1	1	1	3	1	7
31	3	3	6	3	3	1	1	2	10
32	4	4	8	3	3	3	3	3	15
33	2	3	5	4	2	4	2	3	15
34	2	2	4	3	2	3	3	3	14
35	2	3	5	1	5	4	4	3	17
36	2	1	3	1	1	2	2	2	8
37	3	3	6	3	3	2	2	3	13
38	1	1	2	1	2	1	2	1	7
39	4	4	8	4	4	4	4	4	20
40	1	1	2	2	1	3	1	2	9
41	2	2	4	3	2	2	3	1	11
42	3	4	7	4	4	4	2	2	16
43	2	1	3	1	2	2	2	1	8
44	2	2	4	2	3	3	3	2	13
45	3	3	6	3	2	3	3	3	14
46	2	1	3	2	1	1	1	1	6
47	3	2	5	4	4	3	3	3	17
48	2	1	3	1	2	1	2	2	8
49	3	3	6	1	1	2	3	2	9
50	1	1	2	1	1	3	3	1	9

NO	LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN					PINJAMAN ANTAR PERPUS		
	LPP1	LPP2	LPP3	LPP4	Total	PA1	PA2	Total
1	5	5	4	3	17	5	5	10
2	3	3	3	2	11	3	3	6
3	2	1	3	1	7	2	3	5
4	2	2	2	1	7	2	2	4
5	1	1	1	1	4	1	2	3
6	3	2	3	2	10	3	2	5
7	3	3	3	1	10	3	4	7
8	1	1	3	1	6	2	2	4
9	3	3	3	3	12	3	3	6
10	2	1	2	1	6	3	3	6
11	3	3	3	2	11	2	1	3
12	4	4	3	4	15	4	4	8
13	2	1	1	1	5	3	3	6
14	3	4	2	4	13	4	3	7
15	3	3	3	3	12	3	3	6
16	1	1	1	1	4	1	1	2
17	3	3	3	3	12	3	3	6
18	2	2	3	1	8	3	3	6
19	2	3	3	2	10	3	3	6
20	2	2	2	2	8	2	3	5

21	1	1	1	1	4	2	2	4
22	1	1	1	1	4	1	1	2
23	1	1	1	1	4	1	1	2
24	3	3	2	2	10	3	1	4
25	1	1	1	1	4	1	1	2
26	2	2	2	2	8	2	2	4
27	2	2	2	1	7	4	4	8
28	1	2	1	1	5	2	3	5
29	3	2	3	2	10	2	3	5
30	1	2	3	3	9	5	4	9
31	2	2	3	2	9	4	4	8
32	3	4	3	4	14	3	3	6
33	3	2	2	3	10	1	2	3
34	3	2	2	1	8	4	4	8
35	3	1	2	1	7	3	2	5
36	2	2	3	3	10	3	3	6
37	3	3	3	3	12	2	3	5
38	1	1	2	1	5	2	2	4
39	4	4	4	4	16	4	4	8
40	2	1	2	1	6	2	3	5
41	1	2	2	1	6	2	2	4
42	2	2	2	2	8	2	2	4
43	1	1	1	1	4	4	4	8

44	2	2	3	2	9	3	3	6
45	3	3	3	3	12	3	3	6
46	1	3	3	1	8	3	4	7
47	3	2	2	2	9	3	3	6
48	2	1	3	3	9	1	2	3
49	2	3	2	2	9	2	3	5
50	1	1	1	1	4	2	1	3

NO	PENGUNAAN KOMPUTER				PENCARIAN KATALOG			
	PKO1	PKO2	PKO3	Total	PK1	PK2	PK3	Total
1	5	5	5	15	5	5	5	15
2	1	1	1	3	3	3	3	9
3	2	1	1	4	2	3	1	6
4	2	2	2	6	2	3	3	8
5	2	1	2	5	1	2	2	5
6	3	2	2	7	3	2	3	8
7	1	3	2	6	3	3	3	9
8	2	2	2	6	1	1	2	4
9	3	3	3	9	1	1	1	3
10	2	2	2	6	2	2	2	6
11	1	2	3	6	2	3	1	6

12	1	1	2	4	2	2	2	6
13	1	1	3	5	2	3	3	8
14	3	3	3	9	3	4	3	10
15	3	3	3	9	3	3	3	9
16	1	1	1	3	1	1	1	3
17	3	3	3	9	3	3	3	9
18	1	2	1	4	1	3	3	7
19	4	1	3	8	2	3	2	7
20	2	3	3	8	3	3	3	9
21	1	1	1	3	1	2	2	5
22	1	1	1	3	1	1	1	3
23	1	1	1	3	1	1	1	3
24	2	3	2	7	2	3	2	7
25	1	1	2	4	1	2	1	4
26	2	1	1	4	2	1	2	5
27	2	1	2	5	3	3	3	9
28	1	1	3	5	1	1	1	3
29	2	1	2	5	2	3	3	8
30	3	3	3	9	3	3	3	9
31	2	2	3	7	3	3	3	9
32	4	4	4	12	3	3	3	9
33	4	2	4	10	4	2	4	10
34	4	2	4	10	4	1	2	7

35	3	1	3	7	1	2	3	6
36	2	1	2	5	1	3	3	7
37	3	2	2	7	2	3	3	8
38	1	1	1	3	4	2	1	7
39	4	4	4	12	4	4	4	12
40	1	1	2	4	1	1	1	3
41	3	1	5	9	2	2	2	6
42	2	2	2	6	2	2	2	6
43	2	1	4	7	2	4	2	8
44	2	2	3	7	3	3	3	9
45	3	3	3	9	3	3	3	9
46	2	1	2	5	2	3	2	7
47	3	4	3	10	3	2	3	8
48	2	1	3	6	1	2	1	4
49	1	1	1	3	2	3	1	6
50	2	1	1	4	1	1	1	3

NO	RUANG BELAJAR				RUANG KONFERENSI		
	RB1	RB2	RB3	Total	RK1	RK2	Total
1	4	3	4	11	5	5	10
2	1	1	1	3	2	1	3
3	1	1	1	3	2	2	4

4	1	1	1	3	1	1	2
5	2	2	2	6	2	2	4
6	2	3	3	8	2	2	4
7	2	2	2	6	1	1	2
8	2	2	2	6	2	2	4
9	1	1	1	3	1	1	2
10	1	1	1	3	1	1	2
11	3	1	2	6	3	1	4
12	1	2	3	6	3	3	6
13	1	1	1	3	1	1	2
14	3	4	4	11	4	4	8
15	3	3	3	9	3	3	6
16	1	1	1	3	1	1	2
17	3	3	3	9	3	3	6
18	1	1	1	3	2	1	3
19	1	1	1	3	1	1	2
20	1	1	1	3	2	1	3
21	1	1	1	3	1	1	2
22	1	1	1	3	1	1	2
23	1	1	1	3	1	1	2
24	3	1	1	5	2	2	4
25	1	1	1	3	1	1	2
26	1	1	1	3	1	2	3

27	1	1	1	3	1	1	2
28	1	1	1	3	2	1	3
29	2	2	2	6	2	1	3
30	1	1	1	3	1	1	2
31	2	2	2	6	3	3	6
32	4	4	4	12	4	4	8
33	2	2	4	8	4	2	6
34	1	1	2	4	1	1	2
35	1	1	1	3	1	1	2
36	1	1	1	3	1	1	2
37	2	2	1	5	2	1	3
38	1	1	1	3	1	1	2
39	4	4	4	12	4	4	8
40	1	1	1	3	1	1	2
41	2	2	4	8	2	2	4
42	2	2	2	6	4	1	5
43	1	1	1	3	1	1	2
44	1	2	2	5	3	1	4
45	1	1	1	3	3	3	6
46	1	1	1	3	2	1	3
47	2	2	2	6	2	2	4
48	2	2	1	5	1	1	2
49	1	1	1	3	2	1	3

50	1	1	1	3	1	1	2
----	---	---	---	---	---	---	---

LAMPIRAN 4

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL

➤ BUKU

		Correlations				
		B1	B2	B3	B4	TB
B1	Pearson Correlation	1	.191	.486**	.199	.610**
	Sig. (2-tailed)		.185	.000	.165	.000
	N	50	50	50	50	50
B2	Pearson Correlation	.191	1	.493**	.447**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.185		.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50
B3	Pearson Correlation	.486**	.493**	1	.422**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000
	N	50	50	50	50	50
B4	Pearson Correlation	.199	.447**	.422**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.165	.001	.002		.000
	N	50	50	50	50	50
TB	Pearson Correlation	.610**	.766**	.817**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

➤ PERIODICALS

Correlations

		P1	P2	TP
P1	Pearson Correlation	1	.476**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.476**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
TP	Pearson Correlation	.858**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

** . Correlation is 0.01 level significant at the (2-tailed).

➤ TESIS

Correlations

		T1	T2	TT
T1	Pearson Correlation	1	.873**	.962**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
T2	Pearson Correlation	.873**	1	.973**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
TT	Pearson Correlation	.962**	.973**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

➤ PUBLIKASI ONLINE

Correlations

		PB1	PB2	PB3	PB4	PB5	TPB
PB1	Pearson Correlation	1	.617**	.711**	.327*	.644**	.839**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.021	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
PB2	Pearson Correlation	.617**	1	.550**	.381**	.622**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
PB3	Pearson Correlation	.711**	.550**	1	.573**	.619**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
PB4	Pearson Correlation	.327*	.381**	.573**	1	.275	.637**
	Sig. (2-tailed)	.021	.006	.000		.053	.000
	N	50	50	50	50	50	50
PB5	Pearson Correlation	.644**	.622**	.619**	.275	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.053		.000
	N	50	50	50	50	50	50
TPB	Pearson Correlation	.839**	.810**	.874**	.637**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

➤ LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN

Correlations

		LPP1	LPP2	LPP3	LPP4	TLPP
LPP1	Pearson Correlation	1	.748**	.644**	.656**	.879**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
LPP2	Pearson Correlation	.748**	1	.652**	.731**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
LPP3	Pearson Correlation	.644**	.652**	1	.598**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
LPP4	Pearson Correlation	.656**	.731**	.598**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
TLPP	Pearson Correlation	.879**	.908**	.819**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

➤ PINJAMAN ANTAR PERPUSTAKAAN

Correlations		PA1	PA2	TPA
PA1	Pearson Correlation	1	.784**	.946**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
PA2	Pearson Correlation	.784**	1	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
TPA	Pearson Correlation	.946**	.943**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

➤ PENGGUNAAN KOMPUTER

Correlations		PKO1	PKO2	PKO3	TPKO
PKO1	Pearson Correlation	1	.619**	.716**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
PKO2	Pearson Correlation	.619**	1	.525**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
PKO3	Pearson Correlation	.716**	.525**	1	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
TPKO	Pearson Correlation	.900**	.826**	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

➤ PENCARIAN KATALOG

Correlations

		PK1	PK2	PK3	TPK
PK1	Pearson Correlation	1	.533**	.651**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
PK2	Pearson Correlation	.533**	1	.648**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
PK3	Pearson Correlation	.651**	.648**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
TPK	Pearson Correlation	.854**	.838**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

➤ RUANG BELAJAR

		Correlations			
		RB1	RB2	RB3	TRB
RB1	Pearson Correlation	1	.833**	.769**	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
RB2	Pearson Correlation	.833**	1	.869**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
RB3	Pearson Correlation	.769**	.869**	1	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
TRB	Pearson Correlation	.918**	.956**	.943**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

➤ RUANG KONFERENSI

		Correlations		
		RK1	RK2	TRK
RK1	Pearson Correlation	1	.774**	.945**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
RK2	Pearson Correlation	.774**	1	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
TRK	Pearson Correlation	.945**	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL

➤ BUKU

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.704	.704	4

➤ PERIODICALS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.645	.645	2

➤ TESIS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.924	.932	2

➤ PUBLIKASI ONLINE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.852	.850	5

➤ LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.891	.891	4

➤ PINJAMAN ANTAR PERPUSTAKAAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.879	.879	2

➤ PENGGUNAAN KOMPUTER

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.830	.831	3

➤ **PENCARIAN KATALOG**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.825	3

➤ **RUANG BELAJAR**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.930	.933	3

➤ **RUANG KONFERENSI**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.872	.873	2

LAMPIRAN 6

PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL

Tabel 4.8

Variabel Buku

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu	1,9	Netral
2	Mampu meminjam lebih dari dua buku	2,18	Saya mengharapkan
3	Kemampuan meminjam buku lebih dari 15 hari	2,28	Saya mengharapkan
4	Menyediakan kantor penjualan buku	2,36	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.9

Variabel Periodicals

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet	2,26	Saya mengharapkan
2	Kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll)	2,78	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.10

Variabel Tesis

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu	2,28	Saya mengharapkan
2	Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda	2,3	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.11

Variabel Publikasi Online

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan menjangkau sumber dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.	2,36	Saya suka
2	Kemampuan untuk menyimpan informasi online yang ada di perpustakaan seperti printout, email, on cd, dll.	2,38	Saya suka
3	Kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet	2,42	Saya suka
4	Mampu menindak lanjuti buku pinjaman dari internet	2,5	Saya suka
5	Kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber	2,4	Saya suka

	yang ada di perpustakaan		
--	--------------------------	--	--

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.12

Variabel Layanan Pengguna Perpustakaan

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan untuk mencari sumber dengan mudah dan tanpa masalah	2,2	Saya mengharapkan
2	Memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	2,14	Saya mengharapkan
3	Menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal	2,32	Saya suka
4	Akses mudah ke perpustakaan	1,9	Netral

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.13

Variabel Pinjaman Antar Perpustakaan

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain	2,62	Saya suka
2	Memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan	2,7	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.14

Variabel Penggunaan Komputer

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Tidak memiliki antrian untuk menggunakan computer	2,18	Saya mengharapkan
2	Mampu untuk menggunakan notebook di perpustakaan	1,86	Netral
3	Kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku	2,42	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.15

Variabel Pencarian Katalog

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat	2,14	Saya mengharapkan
2	Menghapus sumber yang tidak penting	2,44	Saya suka
3	Kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda	2,3	Saya suka

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.16

Variabel Ruang Belajar

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Adanya ruang baca yang nyaman	1,62	Netral
2	Menyediakan lingkungan yang nyaman	1,6	Netral
3	Menyediakan ruang untuk studi individu atau kelompok	1,72	Netral

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.17

Variabel Ruang Konferensi

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Memiliki tata letak yang mudah untuk digunakan	1,96	Netral
2	Menyediakan lingkungan yang bersih	1,64	Netral

Sumber: Data diolah, 2018

LAMPIRAN 7

PENILAIAN KARYAWAN TERHADAP VARIABEL

Tabel 4.18

Respon karyawan dilihat dari atribut buku

No	Pernyataan	Skor
1	Menyediakan berbagai buku dari sumber tertentu	8
2	Mampu meminjam lebih dari dua buku	8,5
3	Kemampuan meminjam buku lebih dari 15 hari	7,5
4	Menyediakan kantor penjualan buku	6
	Rata-rata total	7,5

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.19

Respon karyawan dilihat dari atribut Periodicals

No	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan untuk menjangkau berbagai majalah dengan kualitas tertentu melalui internet	7,5
2	Kemampuan untuk mencari sumber audio visual (vcd, dvd, cd, dll)	8
	Rata-rata total	7,75

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.20

Respon karyawan dilihat dari Tesis

No	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan untuk mencapai berbagai sumber pada subjek tertentu	7
2	Kemampuan untuk mencapai sumber lain dalam bahasa yang berbeda	8
	Rata-rata total	7,5

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.21

Respon karyawan dilihat dari Publikasi *Online*

no	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan menjangkau sumber dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.	8,5
2	Kemampuan untuk menyimpan informasi online yang ada di perpustakaan seperti printout, email, on cd, dll.	8,5
3	Kemampuan untuk memeriksa isi dari sumber-sumber perpustakaan dari internet	6,5

4	Mampu menindak lanjuti buku pinjaman dari internet	7,5
5	Kemampuan untuk memeriksa sumber-sumber yang ada di perpustakaan	9
	Rata-rata total	8

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.22

Respon karyawan dilihat dari Layanan Pengguna Perpustakaan

no	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan untuk mencari sumber dengan mudah dan tanpa masalah	8
2	Memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	9
3	Menginformasikan tentang penggunaan penyelesaian internal	8,5
4	Akses mudah ke perpustakaan	9
	Rata-rata total	8,6

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.23

Respon karyawan dilihat dari Pinjaman Antar Perpustakaan

No	Pernyataan	Skor
1	Kemampuan untuk meminta sumber dari perpustakaan lain	7,5

2	Memberitahu tentang persaingan dalam perpustakaan	7
	Rata-rata total	7,2

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.24

Respon karyawan dilihat dari Penggunaan Komputer

No	Pernyataan	Skor
1	Tidak memiliki antrian untuk menggunakan computer	6,5
2	Mampu untuk menggunakan notebook di perpustakaan	7,5
3	Kemampuan untuk menggunakan komputer untuk tujuan yang berbeda tidak hanya mencari sumber buku	7,5
	Rata-rata total	7,1

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.25

Respon karyawan dilihat dari Pencarian Katalog

No	Pernyataan	Skor
1	Memecahkan masalah yang berhubungan dengan perpustakaan dengan cepat	7,5
2	Menghapus sumber yang tidak penting	7

3	Kemampuan untuk mencapai sumber dari arus yang berbeda	6,5
	Rata-rata total	7

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.26

Respon karyawan dilihat dari Ruang Belajar

no	Pernyataan	Skor
1	Adanya ruang baca yang nyaman	8,5
2	Menyediakan lingkungan yang nyaman	8
3	Menyediakan ruang untuk studi individu atau kelompok	6,5
	Rata-rata total	7,6

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.27

Respon karyawan dilihat dari Ruang Konferensi

No	Pernyataan	Skor
1	Memiliki tata letak yang mudah untuk digunakan	8,5
2	Memyediakan lingkungan yang bersih	8,5
	Rata-rata total	8,5

Sumber: Data diolah, 2018

LAMPIRAN 8

HASIL RATA-RATA ATRIBUT JASA DAN PENGKATEGORIAN DALAM MODEL KANO

Tabel 4.28 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	2,42	Attractive

	tidak hanya mencari sumber buku		
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 dengan cara online yang termasuk dalam database perpustakaan tanpa harus keperpustakaan.	2,34	Attractive
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

LAMPIRAN 9

HASIL INTEGRASI KANO KEDALAM QFD

