

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (STUDI KASUS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA)

Disusun untuk meraih gelar S-1 Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains,
Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh
ASMUNI
NIM 2015051002

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2019**

LEMBARAN PERSETUJUAN
ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION*
***DEPLOYMENT* (STUDI KASUS PERPUSTAKAAN**
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA)

Disusun Oleh:

ASMUNI

NIM 2015051002

Tugas Akhir ini Telah disetujui untuk di pertahankan
di hadapan dewan penguji

Pada hari Jum'at Tanggal. 21 Juli 2019

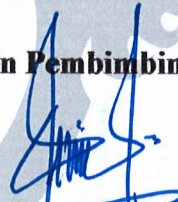
Dosen Pembimbing I



Erna Indriastiningsih.,ST.,MT

NIDN 0616057702

Dosen Pembimbing 2



Anita Oktaviana T.D.,ST.,MT

NIDN 0619108802

Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Industri


Anita Oktaviana Trisna Devi.,ST.,MT

NIDN 0619108802

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (STUDI KASUS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA)

Disusun Oleh:

Asmuni




NIM: 2015051002

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan

Universitas Sahid Surakarta

Pada Hari Jumat Tanggal 12 Juli 2019

Dewan Penguji

1. Penguji I Nama, Erna Indriastiningsih.,ST.,MT ()
NIDN. 0616057702
2. Penguji II Nama, Anita Oktaviana T.D.,S.,MT ()
NIDN. 0619108802
3. Penguji III Nama, Yunita Primasanti.,ST.,MT ()
NIDN. 0627058801

Mengetahui

Ketua Program Studi

Teknik Industri



Anita Oktaviana T.D.,ST.,MT

NIDN. 0619108802

Dekan Fakultas

Sains, Teknologi dan Kesehatan



FAKULTAS SAINS,
TEKNOLOGI DAN
KESEHATAN

Anik Suwarni.,Skep.,Ns.,M.Kes

NIDN. 0607077901

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: Analisis kepuasan pelayanan perpustakaan dengan menggunakan metode *quality function deployment* studi kasus perpustakaan Universitas Sahid Surakarta, ini untuk meraih salah satu syarat menyelesaikan studi dalam rangka memperoleh gelar sarjana Teknik Industri Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid surakarta. Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Alm.Asmiri dan ibunda yang kusayang Arminah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmad, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang diberikan ke penulis. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas segala limpahan kasih sayang-Nya yang tidak terhitung jumlahnya
2. Kedua orang Tuaku Ayahanda Alm.Asmiri dan Ibu tercinta Arminah terima kasih atas motivasi, nasehat dan dukungannya baik moril maupun materil selama penulis menuntut ilmu di Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Anita Oktaviana Trisna Devi.,ST.,MT selaku kepala program studi Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta, serta dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
4. Ibu Erna Indriastiningsih.,ST.,MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasihat serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Sahid Surakarta.
6. Seluruh staf dan karyawan Universitas Sahid Surakarta
7. Seluruh temen teman penulis di jurusan Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta yang telah berjuang bersama.

8. Terima kasih untuk seseorang yang spesial yang selalu memberi semangat dan memotivasi sehingga penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
9. Semua pihak terkait yang telah berjasa selama penyusunan tugas akhir ini yang tidak mungkin sebutkan satu persatu

Akhirnya, Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan Penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh Penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga segala amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan YME, Amiiin.

Surakarta Juni 2019

Penulis

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.” (Q.S. Al-Baqarah: 286)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, ALLAH mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui .

(Al-Baqarah : 216)

Kadang tanpa kita sadari hidup yang kita keluhkan adalah hidup yang orang lain inginkan.

PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada Allah yang maha kuasa, berkat rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang di berikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku kepada orang-orang tersayang.

Kedua orang tua ku Ayahanda Alm Asmiri dan ibunda ku Arminah tercinta yang telah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberikan dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat Bapak dan Ibu.

Teman-temanku seperjuangan Samsudin dan Wisnu Pratiwi yang selalu mendukung dan memberikan semangat, canda tawa yang mengesankan dalam perkuliahan serta susah senang dirasakan. Terima kasih buat kalian.

Almamater

Surakarta Juni 2019

Asmuni

PERNYATAAN PERSETUJU PUBLIKASI

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai Civitas Akademi Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

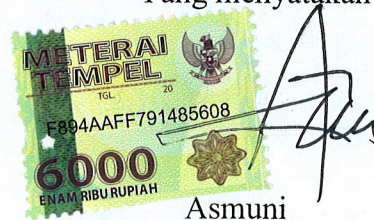
Nama : Asmuni
Nim : 2015051002
Program studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non- Ekklusif Royalti Free Right) Atas Skripsi saya yang berjudul : “ ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* STUDI KASUS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA. Beserta Instrumen / desain / perangkat (jika ada), berhak menyimpan, mengalihakn bentuk, mengalihkan media, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencntumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta

Yang menyatakan

A green revenue stamp with the text 'METERAI TEMPEL' at the top, 'TGL. 20' in the middle, and '6000 ENAM RIBU RUPIAH' at the bottom. A unique ID 'F894AAFF791485608' is printed on the stamp. A signature is written over the stamp.

Asmuni

NIM 2015051002

PERNYATAAN ORIENTASI KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Asmuni

NIM : 2015051002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas Akhir / Sripsi dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* (STUDI KASUS PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA)**

Adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan jiplakan atau karya milik orang. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan akademik di Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya

Surakarta Juni 2019

Yang menyatakan



Asmuni

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	II
LEMBARAN PENGESAHAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
MOTTO	VI
PERSEMBAHAN.....	VII
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR DIAGRAM	XIV
DAFTAR TABEL	XV
ABSTRAK	XVI
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batas Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika penulisan	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Perpustakaan	6
2.2 Layanan Perpustakaan	7
2.3 Manajemen Perpustakaan	11
2.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.4.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan.....	12
2.5 Quality Function Depoloyment	13
2.5.1 Pengertian QFD	13
2.5.2 Manfaat QFD	14

2.5.3 Matrik House Of Quality	14
2.5.4 Tahapan Tahapan Implementasi <i>Quality Funcatin</i> <i>Deployment</i>	14
2.5.5 Alat atau Piranti QFD	20
2.6 Penelitian Terdahulu	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Sumber Data	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Prosedur penelitian	27
3.3.1 Menentukan Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	27
3.3.2 Identifikasi Populasi	28
3.3.3 Identifikasi Sampel	28
3.3.4 Penyusunan Kuesioner	29
3.3.5 Penyebaran Kuesioner	30
3.3.6 Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment</i>	31
3.3.7 Matrik HOQ <i>Customer Requirments To Techical</i> <i>Requirments</i>	31
3.3.8 Analisa dan Interpretasi Metode QFD	33
3.3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	34

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan dan pengolahan data konsumen	35
4.1.1 Pengumpulan Data Yang Diperoleh Dari Konsumen	35
4.2 Pengolahan Data	35
4.2.1 Uji Validasi dan Reliabilitas	42
4.3 Pengolahan Data Quality Function Deployment (QFD)	45

4.4 <i>Matrik HOQ Customer Requirments To Techical Requirments</i>	45
4.4.1 Derajat Kepentingan Atribut Jasa.....	45
4.4.2 Kinerja Atribut Jasa Perpustakaan.....	47
4.4.3 Planned Rating.....	49
4.4.4 Menghitung Rasio Perbaikan	49
4.4.5 Sales Point	50
4.4.6 Bobot Keseluruhan	51
4.4.7 Parameter Teknik.....	53
4.4.8 Interaksi Antara Keinginan Konsumen Terhadap Parameter Teknik	53
4.4.9 <i>Technical Correlations</i>	55
4.4.10 <i>Tehcnical Matrik</i>	56
4.4.11 <i>Matrik House Of Quality</i>	58

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

5.1 Atribut Jasa.....	59
5.2 Uji Validasi dan Reliabilitas.....	59
5.2.1 Validasi.....	59
5.2.3 Reliabilitas	60
5.3 Analisa Matrik HOQ Customer Requirments To Techical Requirments.....	61
5.3.1 Customer Requirments	61
5.3.2 Tehcnical Requirments.....	62
5.3.3 Analisis dan Desain Target.....	64

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	65
6.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar		
2.1	House of quality	15
4.1	Interaksi Keinginan Konsumen terhadap Parameter Teknik	54
4.1	Technical Correlations	55
4.1	Matrik <i>House Of Quality</i>	58

DAFTAR DIAGRAM

No	Judul	Halaman
Diagram		
2.1	Diagram Gabungan	20
2.2	Diagram Matriks	22
3.1	Diagram Kerangka Pemecah Masalah	34

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel		
2.1	Simbol dan Nilai Matrik	16
2.3	Literatur Penelitian terdahulu	26
3.1	Jumlah Populasi	28
4.1	Kuesioner Terbuka	36
4.2	Data Keinginan Pengguna Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta	37
4.3	Kuesioner Tingkat Drajat Kepentingan Konsumen	38
4.4	Kuesioner Tingkat Kinerja Pelayanan Perpustakaan	40
4.5	Hasil Validasi Tingkat Derajat Kepentingan Konsumen	42
4.6	Hasil Reliabilitas Derajat Kepentingan Konsumen	44
4.7	Derajat Kepentinagan Atribut Jasa	46
4.8	Kinerja Jasa Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta	48
4.9	Improvment Ratio	49
4.10	Sales Point	51
4.11	Bobot Keseluruhan	52
4.12	Parameter Teknik	53
4.13	Tehnickal Matrik	57
5.1	Keinginan Konsumen	62
5.2	Hubungan Technical Requirments dan Costomer Requirments	63

ABSTRAK

Layanan perpustakaan merupakan bagian integral dari rantai kualitas perguruan tinggi. Berdasarkan studi kasus yang dilakukan pada tahun 2018 di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta diketahui bahwa jumlah pengguna perpustakaan berfluktuasi. Jumlah pengguna terbanyak selama tahun 2018 terjadi pada bulan Oktober, sebanyak 419 pengguna, namun mengalami penurunan ke bulan selanjutnya 258 pengguna atau turun 61.5 % pada bulan November, dan terjadi penurunan lagi sebanyak 108 pengguna, turun 41.8 % pada bulan Desember. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan perpustakaan yang diberikan perpustakaan Universitas Sahid Surakarta sudah memuaskan yang diinginkan pelanggan, bagaimana pelayanan yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sampel penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sahid Surakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terbuka sebanyak 35 responden dan kuesioner tertutup sebanyak 95 responden. Metode yang digunakan *Quality Function Deployment* untuk mengetahui atribut-atribut jasa yang diinginkan pengguna tingkat kepentingan, kinerja Perpustakaan, dan parameter teknik. Hasil dari penelitian dengan menggunakan QFD didapatkan diketahui atribut jasa yang diinginkan oleh Mahasiswa dan diterjemahkan ke dalam parameter teknik dalam *House of Quality* (HOQ)

Berdasarkan Analisis yang dilakukan, diperoleh kesimpulan didapatkan 16 atribut jasa yang diinginkan oleh Mahasiswa dan diterjemahkan ke dalam 6 parameter teknik dalam *House of Quality* (HOQ). Atribut jasa yang harus dikembangkan terlebih dahulu menurut derajat kepentingan yaitu, 1. Melengkapi koleksi buku sesuai dengan kebutuhan. 2. Ruang yang lapang, tenang, kualitas udara dan pencahayaan yang baik. 3. Kunci di setiap loker 4. Evaluasi kinerja karyawan 5. Penambahan fasilitas pendukung 6. Ketersediaan informasi pengguna fasilitas perpustakaan

Kata Kunci: *Perpustakaan, Atribut, Kualitas Jasa, QFD, HOQ*

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF LIBRARY SERVICE SATISFACTION USING THE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHOD (CASE STUDY OF SAHID SURAKARTA UNIVERSITY)

Asmuni¹⁾, Anita Oktaviana Trisna Devi²⁾, Erna Indriastiningsih²⁾

Library services are an integral part of the college quality. Based on a prior study in 2018 at the Sahid Surakarta University library, the number of library users was fluctuated. The highest users number of 2018 was in October, it is 419 users. However, it is decline to 258 (61.5%) users in November and 108 (41.8%) users in December. This study aims to determine whether library services provided by the library of Sahid Surakarta University are in accordance with customers expectation, how is the services expected by library users and what can be done to improve service quality.

The sample was students of Sahid Surakarta University. Data collection used open questionnaires to 35 respondents and closed questionnaires to 95 respondents. The method used Quality Function Deployment to find out the service attributes expected by users of importance level, library performance, and technical parameters. The results of the research using QFD obtained that the service attributes is expected by the students and transformed into technical parameters in the House of Quality (HOQ).

Based on the analysis, it can be concluded that 16 service attributes are expected by students and transformed into 6 technical parameters in House of Quality (HOQ). Service attributes should be developed according to the degree of interest, namely, 1. Completing the book collection according to needs. 2. The room is spacious, quiet, good of air quality and lighting. 3. Keys in each locker 4. Evaluation of employee performance 5. Addition of supporting facilities 6. Availability of user information on library facilities.

Keywords: Library, Attributes, Service Quality, QFD, HOQ



PUSAT PELAYANAN DAN
PENGEMBANGAN BAHASA