BY NC ND

13/40944.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN (KASUS PADA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG)

TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen

UNIVERSITAS TERBUKA

Disusun Oleh :

EVA ELIA

NIM. 016 093 932

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2012

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

ABSTRAK

KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN (KASUS PADA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVNSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG)

Oleh : Eva Elia
Email:evaelia39@yahoo.co.id
Universitas Terbuka

Kata kunci : Kualitas Layanan Perpustakaan, Metode Servqual, Metode Kano

Penelitian ini bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut keunggulan dan kelemahan dari kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode *Kano* berdimensi *Servqual* dan merekomendasikan tindakan perbaikan terhadap atribut keunggulan dan kelemahan kepada pihak manajemen perpustakaan pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis survey dengan metode deskriptif analitis. Subyek dan lokasi penelitian adalah 100 orang pengguna layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Uji *reliabilitas* dan *validitas* dilakukan untuk melihat valid atau tidaknya kuesioner penelitian. Untuk menganalisis kategori keunggulan dan kelemahan layanan dan memberikan rekomendasi tindakan perbaikan terhadap atribut-atribut keunggulan dan kelemahan dengan menggunakan metode Kano berdimesnsi Servqual pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Hasil analisa penelitian menujukan bahwa layanan yang diberikan pada pengguna layanan belum bisa dikatakan berkualitas terlihat dari analisa hasil gap yang menunjukan nilai negatif dan analisa kualitas layanan kurang dari satu. Berdasarkan hasil analisa metode *Servqual* dan metode *Kano* semua atribut layanan (34) hasil nilai interprestasi berbeda mengindentifikasikan kelemahan dengan tindakan perbaikan prioritas ditingkatkan, diawasai dan dievaluasi kinerja yaitu : Dimensi *Tangible* atribut layanan yang menujukan kinerja harus ditingkatkan tiga atribut interprestasi sangat tinggi dan dua atribut layanan interpretasi cukup, Ada delapan atribut yang membutuhkan biaya perawatan dengan interprestasi sangat tinggi. Dimensi *Reliability* atribut yang menujukan kinerja harus ditingkatkan : satu atribut interprestasi sangat tinggi, satu atribut layanan interprestasi nilai cukup,ada delapan atribut layanan yang membutuhkan biaya perawatan interprestasi sangat tinggi dan tiga atribut dengan interprestasi tinggi. Dimensi *Responsivness* atribut yang menujukan kinerja harus ditingkatkan satu atribut nilai interprestasi sangat tinggi dan tiga atribut dengan nilai interprestasi cukup dan tidak terdapat atribut yang membutuhkan biaya perawatan. Dimensi *Assurance* atribut yang menujukan kinerja harus ditingkatkan satu atribut interpretasi nilai sangat tinggi dan satu atribut dengan nilai interprestasi tinggi serta tidak terdapat atribut yang membutuhkan biaya perawatan. Dimensi *Empahty* atribut yang menujukan kinerja harus ditingkatkan satu atribut interprestasi tinggi dan satu atribut kategori kelemahan interprestasi sangat rendah serta tidak terdapat atribut yang membutuhkan biaya perawatan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

ABSTRACT

SERVICE QUALITY AT THE LIBRARY CASE DISTRICT BOARD OF LIBRARY AND ARCHIVES PROVNSI BANGKA BELITUNG ISLANDS

By: Eva Elia
e-mail : evaelia39@yahoo.co.id
The Indonesia Open University

Keywords : Services Quality of Library, Servqual Methods, Kano Methods

This research aims to categorize the attributes of strengths and weaknesses of the quality of library services based on the method of Servqual and Kano method recommends corrective actions to attribute the strengths and weaknesses to the management of the library on the Library and Archives of the Provincial Islands Pacific Islands.

Research was uses a quantitative approach to the type of survey descriptive analytical method. Subjects and study site as 100 users of library services at the Library and Archives of the Provincial Islands Pacific Islands. Test reliability and validity made to see the validity of the research questionnaire. To analyze the strengths and weaknesses of the service categories and recommend corrective action to the attributes of the advantages and disadvantages using the Servqual methods and Kano methods at the Library and Archives of the Provincial Islands Pacific Islands.

Results of analysis of research addressing the services provided to users of the service can not be said to be visible from the analysis of the quality gap analysis shows a negative value and quality of service is less than one. Based on the analysis method Servqual and Kano methods all service attributes (34) yield values different interpretation to identify weaknesses with enhanced priority improvement actions, performance is monitored and evaluated: Tangible dimension attributes that the service should be improved performance addressing three attributes are very high and the interpretation of the two attributes interpretation services enough, There are eight attributes that require the maintenance costs are very high interpretation. Reliability dimension attributes that addressed the performance to be improved: the attribute interpretation is very high, a service attribute value interpretation enough, there are eight attributes of services that require extremely high maintenance costs and the interpretation of the three attributes with high interpretation. Responsivness dimension attributes that addressed the performance must be improved interpretation of the attribute values is very high and the three attributes with a value sufficient interpretation and there is no maintenance cost attributes. Assurance dimension attribute attribute attribute performance have improved the interpretation of very high value and an attribute with a high value of interpretation and there is no maintenance cost attributes. Empahty dimension attributes that addressed the performance must be improved interpretation of the attributes of the attributes of high and low categories of interpretation weakness and there is no maintenance cost attributes.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun Dengan Menggunakan Metode *Kano* Berdimensi *Servqual* Tahun 2012
Penyusun TAPM	:	Eva Elia
NIM	:	016093932
Program Studi	:	Magister Manajemen
Hari / Tanggal	:	

Menyetujui:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr.DEWI HANGGRAENI, SE, M.BA	Dr.Ir.SRI HARIJATI, MA
NIP.19670108 200003 2 001	NIP.19620911 198803 2 002

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Magister Manajemen	Direktur Program Pascasarjana
MAYA MARIA, SE, MM	SUCIATI, M.Sc., Ph.D
NIP. 19720501 199903 2 003	NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama	:	Eva Elia
Nim	:	016093932
Program Studi	:	Magister Manajemen
Judul Tesis	:	Kualitas Layanan Perpustakaan (Kasus Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal	:	Minnggu, 09 Desember 2012
Waktu	:	08.00 WIB - 10.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji	:	Drs. Syarif Fadilla, M.Si.	.....
Penguji Ahli	:	Dr. Chairy, MM	.....
Pembimbing I	:	Dr. Dewi Hanggraeni, SE, M.BA	.....
Pembimbing II	:	Dr. Ir. Sri Harijati, MA	.....

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

KATA PENGANTAR

Puji syukur *Alhamdulillah* saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini. Penulisan TAPM ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Managemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Dalam penyusunan TAPM tentunya saya menyadari tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Untuk itu pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan TAPM ini.
2. Nabi Muhamad SAW yang membawa risalah dari kegelapan menuju jalan yang terang.
3. Rektor Universitas Terbuka, Prof. Ir. Tian BelaWati, M.Ed., Ph.D.
4. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Suciati, M.Sc., Ph.D.
5. Kabid Program Magister Managemen selaku penanggung jawab program Magister Management, Maya Maria, SE, MM.
6. Kepala UPBJJ UT Pangkalpinang selaku penyelenggara Program Pascasarjana, Drs. Syarif Fadilla,M.Si.
7. Pembimbing I Dr. Dewi Hanggraeni, MBA. yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penyelesaian TAPM ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

8. Pembimbing II Dr.Ir. Sri Harijati, MA yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi dalam penyelesaian TAPM ini.
9. Para Dosen Pascasarjana Universitas Terbuka atas semua bimbingan dan arahannya .
10. Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Drs. Tarmin, MAP. beserta pihak manajemen perpustakaan. Terima kasih telah memberikan kesempatan untuk penelitian dan telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.
11. Suami dan anak-anaku yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral.
12. Sahabat-sahabat terbaikku Aima, Pak Rahmad, Pak Zainal, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.
13. Pihak–pihak lain yang tidak mungkin disebut satu persatu, telah membantu saya menyelesaikan TAPM ini.

Saya menyadari tak ada gading yang tak retak dalam penyusunan TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala kerendahan hati saya menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Harapan saya, Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pangkalpinang, 09 Desember 2012

EVA ELIA

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul " Kualitas Layanan Perpustakaan (Kasus Pada Badan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)" adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, Desember 2012

Yang Menyatakan

METERAI TEMPEL
PAJAK MEMBANGUN BANGSA
TGL. 20
9A616AAF956179251
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

Eva Elia

NIM 016093932

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	**i**
ABSTRAK	**ii**
ABSTRACT	**iii**
LEMBAR PERSETUJUAN	**iv**
LEMBAR PENGESAHAN	**v**
KATA PENGANTAR	**vi**
DAFTAR ISI	**viii**
DAFTAR TABEL	**x**
DAFTAR GAMBAR	**xi**
DAFTAR LAMPIRAN	**xii**
BAB I PENDAHULUAN	**1**
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Ruang Lingkup Penelitian	11
F. Keaslian Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	**25**
A.Kajian Teoritik	25
1. Pengertian Pelanggan	25
2. Jenis Pelanggan	26
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
4. Mengukur Kepuasan Pelanggan	28
5. Klasifikasi Produk	29
6. Karakteristik Jasa	32
7. Kualitas Jasa	35
8. Kualitas Layanan	36
9. Dimensi Kualitas	38
10. Mengukur Kualitas Layanan	43
11. Metode *Kano*	49
12. Pengertian Perpustakaan	58
B. Kerangka Berpikir	64
C. Difinisi Konsep dan Operasional	65

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 66
A. Desain Penelitian 66
B. Populasi dan Sampel Penelitian 67
C. Instrument Penelitian 68
1. Kuesioner *Servqual* Tingkat Harapan dan Kinerja Perpustakaan..... 69
2. Kuesioner *Kano* kondisi yang diharapkan (*functional question*) dan kondisi yang dirasakan (*dysfunctional duestion*)..... 70
3. Uji Validasi 71
4. Uji Reliabilitas 71
D. Prosedur Pengumpulan Data 76
1. Data Primer.....76
2. Data Skunder 76
E. Metode Analisis Data 77
1. Pengolahan Data *Servqual*.....77
2. Tahapan Penelitian 81

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN..... 84
A. Data Demografi 84
1. Visi dan Misi 84
2. Uraian Tugas 85
3. Struktur Organisasi 86
B. Profil Responden.....88
1. Pengguna Layanan.....88
2. Jenis Pekerjaan.....89
3. Jenis Kelamin.....90
C. Pengolahan dan Pengujian Data 91
1. Pengolahan Data 91
2. Pengujian Data 92
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian.....94
1. Analisis Gap Metode *Servqual* 94
2. Analisis Metode *Kano* 106

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....129
A. Simpulan.....120
B. Saran 131

DAFTAR PUSTAKA.....132

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1.	:	Jumlah Statistik Kunjungan Anggota dan Pengunjung Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	3
Tabel 1.2.	:	Ringkasan Perbedaan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.1.	:	Interprestasi Nilai Gap	43
Tabel 2.2.	:	Difinisi Konsep dan Operasional	64
Tabel 3.1.	:	Jumlah Populasi dan Sample	67
Tabel 3.2.	:	Instrumen Penelitian Metode *Kano* Berdimensi *Servqual*	71
Tabel 3.3.	:	Penentuan Kategori *Kano*	79
Tabel 4.1.	:	Hasil Uji Validasi Atribut Layanan	91
Tabel 4.2.	:	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Layanan	93
Tabel 4.3.	:	Identifikasi Gap Atribut Layanan Metode *Servqual*	94
Tabel 4.4.	:	Gap *Mean* Atribut Harapan dan Kinerja Tiap Dimensi	95
Tabel 4.5.	:	Interprestasi Nilai Gap dan Identifikasi Kelemahan	95
Tabel 4.6.	:	Kualitas Layanan	96
Tabel 4.7.	:	Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Layanan ..	97
Tabel 4.8.	:	Penentuan Kategori *Kano*	107
Tabel 4.9.	:	Pemetaan Kategori *Kano* Tiap Atribut	108
Tabel 4.10.	:	Pemetaan Kategori *Kano* yang paling Berpengaruh	111
Tabel 4.11.	:	Perbaikan Kualitas Metode *Kano*	112
Tabel 4.12.	:	Identifikasi Atribut Layanan Metode *Kano* dan Metode *Servqual*	115
Tabel 4.13.	:	Perbedaan Identifikasi Metode *Kano* dan Metode *Servqual*	116
Tabel 4.14.	:	Urutan Prioritas Atribut Layanan Kelemahan dengan Nilai Interprestasi untuk ditingkatkan	119

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1.	:	Konsep Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 2.2.	:	Kurva *Kano* I	53
Gambar 2.3.	:	Kurva *Kano* II	54
Gambar 2.4	:	Kerangka Pemikiran Penelitian	63
Gambar 3.1	:	Tahapan Penelitian	82
Gambar 4.1	:	Struktur Organisasi	86
Gambar 4.2	:	Jenis Keanggotaan	87
Gambar 4.3	:	Jenis Pekerjaan	88
Gambar 4.4	:	Jenis Kelamin	89
Gambar 4.5.	:	Diagram Kuaitas Layanan	95

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

			Halaman
Lampiran 1	:	Kuesioner Pendahuluan *Servqual* Tingkat Harapan Pengguna Layanan	135
Lampiran 2	:	Kuesioner Pendahuluan *Servqual* Tingkat Kinerja Layanan	138
Lampiran 3	:	Kuesioner *Servqual* Tingkat Harapan Pengguna Layanan	141
Lampiran 4	:	Kuesioner *Servqual* Tingkat Kinerja Layanan	144
Lampiran 5	:	Kuesioner *Functional Kano*	147
Lampiran 6	:	Kuesioner *Dysfunctional Kano*	150
Lampiran 7	:	Hasil Reliability 30 Reponden Kuesioner Pendahuluan *Servqual*	153
Lampiran 8	:	Hasil Kuesioner Pendahuluan *Servqual* Tingkat Harapan Pengguna Layanan	155
Lampiran 9	:	Hasil Kuesioner *Servqual* Tingkat Kinerja Layanan	156
Lampiran 10	:	Hasil Kuesioner *Servqual* Tingkat Harapan Pengguna Layanan..	157
Lampiran 11	:	Hasil Kuesioner *Servqual* Tingkat Kinerja Layanan	161
Lampiran 12	:	Hasil Data Primer *Kano Functional*	164
Lampiran 13	:	Hasil Data Primer *Kano Dysfunctional*	167
Lampiran 14	:	Hasil Kalsifikasi Kategori *Kano* Tiap Atribut Berdasarkan Tabel Evaluasi *Kano*	170
Lampiran 15	:	Pedoman Observasi	173
Lampiran 16	:	Pedoman Wawancara	174
Lampiran 17	:	Hasil Wawancara Pendahuluan	179
Lampiran 18	:	Pedoman Wawancara	180

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik dalam bidang kepustakaan merupakan salah satu sektor pelayanan jasa informasi, layanan perpustakaan dikatakan berkualitas apabila pegawai yang melayani mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan para pelanggannya. Pengertian tentang perpustakaan dikemukakan oleh Qalyubi (2007:287) perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah ditetapkan menjadi Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang melaksanakan layanan publik. Selaras dengan Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Statistik Serta Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Berdasarkan Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah (LPPD) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2010 (Biro Pemerintahan Setda:33). dijelaskan dalam Musrenbang Tahun 2010 proses perencanaan,penganalisaan, permasalahan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah yakni belum memiliki

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

gedung sendiri, sarana dan prasarana fasilitas penunjang lanyanan belum memadai sehingga belum bisa memberikan layanan yang optimal.

Hasil pengamatan dan wawancara secara informal yang dilakukan terhadap lima orang pengunjung Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebelum diadakan penelitian, yakni tanggal 23 s.d. 27 April 2012, ditemukan beberapa kondisi perpustakaan terindikasi mengalami penurunan kualitas layanannya, beberapa temuan itu adalah :

- Keterbatasan sarana dan prasarana seperti belum memiliki gedung sendiri, fasilitas internet kurang memadai hanya dua unit komputer dapat digunakan.
- Anggota beranggapan koleksi perpustakaan lengkap akan tetapi teryata tidak semua bahan pustaka yang dibutuhkan tersedia jikapun ada tidak spesifik hanya berkaiatan subyek
- Hari kerja dan jam layanan yang terbatas yakni lima hari kerja jam 8.00-16.00 wib; tidak ada pembagian giliran saat istirahat makan siang layanan terhenti. Keadaan seperti ini membuat pengujung berkurang dan aktivitas layanan yang diberikan pustakawan belum optimal

Selain itu dilakukan wawancara kepada pihak manajemen perpustakaan, diwakili Sekretaris Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bapak Arsaf (Mei 2012) menyatakan sebagai badan yang baru terbentuk, operasional layanan perpustakaan baru beroperasi tahun 2010, karena keterbatasan sarana dan prasarana dan perbaikan-perbaikan terus dilakukan guna optimalisasi pelayanan dengan peningkatan manajemen pelayanan pada Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung khususnya dibidang perpustakaan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Data yang diperoleh dari bagian administrasi perpustakaan bahwa kunjungan pengguna layanan yang menjadi anggota perpustakaan mengalami penurunan (periode Januari – Desember 2011), terlihat pada tabel 1.1. di bawah ini :

Tabel 1.1. Jumlah Statistik Kunjungan Anggota dan Non Anggota Perpustakaan Umum Pemerintah Provinsi Kep. Bangka Belitung Periode Januari s.d Desember 2011

No	Bulan	Anggota		Non Anggota	
		Jumlah Anggota (orang)	Kenaikan/ penurunan (%)	Jumlah Pengunjung (orang)	Kenaikan/ penurunan (%)
1	Januari	104	28,11	43	1,87
2	Februari	101	27,3	263	11,41
3	Maret	21	5,68	252	10,93
4	April	19	5,14	316	13,71
5	Mei	12	3,24	223	9,67
6	Juni	26	7,03	177	7,68
7	Juli	47	12,7	190	8,24
8	Agustus	3	0,81	176	7,64
9	September	4	1,08	183	7,94
10	Oktober	19	5,14	218	9,46
11	November	6	1,62	130	5,64
12	Desember	8	2,16	134	5,61
	Jumlah	370	100	2305	100

Sumber : Daftar Buku Pengguna Layanan Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Prov.Kep. Babel Tahun 2011 (diolah).

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2011, pada awal tahun yakni selama dua bulan bulan Januari dan Februari 2011 angka kunjungan pengguna layanan menjadi anggota di perpustakaan mengalami kenaikan akan tetapi selama sepuluh bulan terakhir yaitu bulan Maret s.d. Desember 2011 justru mengalami penurunan. Secara keseluruhan jumlah anggota berdasarkan data pada tabel tersebut sebanyak 370 anggota sedangkan yang hanya sekedar berkunjung dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

tidak menjadi anggota berjumlah 2305 orang sehingga sampai dengan saat ini belum optimal pelayanan perpustakaan yang dirasakan oleh pihak pimpinanan mauapun pengguna layanan perpustakaan.

Menanggapi turunnya jumlah pengguna layanan tahun 2011 dari pengamatan langsung dan hasil wawancara dengan petugas bagian pelayanan (Reni pada bulan Mei tahun 2012) mengaku tergantung situasi dan keadaan jika musim liburan maka pengunjung akan ramai akan tetapi jika musim ujian di sekolah maka pengunjung akan sepi. Berdasarkan sejumlah fakta di atas bisa menunjukan bahwa kualitas layanan perpustakaan masih rendah, meskipun sudah adanya layanan perpustakaan menggunakan mobil perpustakaan keliling dimana para siswa dapat langsung menggunakan layanan perpustakaan disekolah tanpa harus datang ke gedung perpustakaan. Akan tetapi layanan mobil perpustakaan keliling belum bisa menjangkau seluruh sekolah yang ada di wilayah Kepulauan Bangka Belitung.

Liputan Pemustaka.com. (1-8:2010) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah kunjungan ke perpustakaan diantaranya: Rendahnya minat baca masyarakat Indonesia, jika perpustakaan sebagai penyebar informasi jika ternyata belum bisa menjalankan fungsinya dengan baik maka perlu dicari penyebabnya apakah gedung, sarana dan prasarana kurang terawat, koleksi buku kurang lengkap, atau karena perpustakaan kurang menjalankan fungsinya kurang baik. *Lushington Association* dalam *www. Lushingtonsassociations.com* (2010) menyatakan beberapa fungsi perpustakaan yang utama yaitu :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

1. ***Finding the Building*** (Bangunan). Perpustakaan ideal adalah perpustakaan yang mudah dijangkau oleh setiap orang. Lokasi perpustakaan strategis,
2. ***Displaying New Materials*** (Menampilkan Bahan Bacaan Baru). Tempat kumpulan bahan-bahan bacaan baik cetak maupun non cetak, perpustakaan haruslah mampu meng*update* bahan bacaan, menyediakan koleksi lengkap dan terbaru dari buku, *CD,* maupun bahan bacaan yang menarik lainnya.
3. ***Offering Choice*** (Menawarkan Pilihan)

   Fungsi ganda bagi pemustaka, selain mencari bahan pustaka tempat pertukaran informasi sesama pemustaka, emustaka, menyediakan ruangan terpisah antara kelompok belajar dengan individu, dan menyediakan komputer dimana-mana yang dapat diakses sewaktu-waktu
4. ***A Place for Quite Study*** (Tempat Tenang untuk Belajar)

   Perpustakaan yang ideal hendaknya menyediakan tempat yang tenang dan nyaman bagi para pemustakanya, tidak bising, pencahayaan cukup, suhu ruangan.
5. ***A Place for Children*** (Ruangan untuk Anak-Anak)

   Menyediakan ruangan khusus bagi anak-anak penting bagi mereka mendengarkan cerita, melihat beberapa pertunjukan, berbincang-bincang dengan orangtua mereka, mendapatkan bantuan akses informasi dari perpustakaan.
6. ***A Place to Work*** (Tempat untuk Kerja)

   Menyediakan tempat khusus bagi para pustakawan melakukan efisiensi ketika mengecek bahan pustaka, katalog, berkaitan, perpustakaan haruslah menyediakan tempat bagi para pemustaka.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

7. Sumber Daya Manusia

Pustakawan haruslah seseorang yang profesional di bidangnya. Hal tersebut tidak hanya dibuktikan dengan batas pendidikan minimal D-3

8. Manajemen Perpustakaan

Manajemen perpustakaan merupakan bagian yang sangat penting. Tanpa manajemen yang baik maka perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik dan optimal. Memang pada dasarnya, manajemen perpustakaan tergantung Sumber Daya Manusia.

9. Dana

Dana memegang peranan penting bagi kelangsungan kehidupan perpustakaan minimnya dana membuat perputakaan sulit berkembang.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan pengukuran kualitas layanan misalnya QFD (*Quality Function Develoment)* merupakan alat untuk mengevaluasi kualitas suatu produk, pendekatan *Six Sigma* untuk mengevaluasi kualitas layanan, metode *Balance Score Card* untuk mengukur kinerja perusahaan, model *Servqual* untuk menentukan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan lima dimensi kualitas pelayanan, pendekatan *fuzzy* digunakan untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, metode *Kano* bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Beberapa cara atau metode untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut dipilih metode *Kano* dengan alasan atribut jasa pelayanan perpustakaan dapat diketahui lebih baik dan dapat diketahui atribut mana yang mempunyai pengaruh paling besar sebagai dasar untuk perbaikan kualitas pelayanan guna tercapainya harapan pengguna layanan perpustakaan, dan berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan dengan metode kano kualitas layanan jasa dapat diketahui dan dievaluasi secara terus menerus.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini penting dan dianggap perlu dilakukan guna menganalisa lebih komprehensif tentang sejauh mana identifikasi atribut keunggulan dan kelemahan kualitas layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan menggunakan Metode *Servqual* dan Metode *Kano*.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Perumusan Masalah

Grand Theory metode *Servqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh Zeithaml *et. all*, (2000;116) sebagai acuan teori dasar, disimpulkan terdapat lima dimensi *Servqual* yakni *Tangibles*, atau bukti fisik, *Reliability*, atau kehandalan, *Responsiveness*, atau ketanggapan, *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus.

Sedangkan metode *Kano* dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan dengan keuntungan sebagai berikut :

- Pada metode *Kano* atribut jasa pelayanan perpustakaan dapat diketahui lebih baik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

- Dapat diketahui atribut mana yang mempunyai pengaruh paling besar
- Dasar untuk perbaikan kualitas pelayanan guna tercapainya harapan pengguna layanan perpustakaan.

Adapun identifikasi permasalahan terkait dengan pelayanan perpustakaan pada Badan Perpustkaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung antara lain:

- Turunnya jumlah pengunjung yang menggunakan layanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- Keterbatasan sarana dan prasarana layanan seperti belum memiliki gedung sendiri, fasilitas foto copy, fasilitas internet hanya dua unit komputer dapat digunakan, ruang parkir dan ruang toilet bagi pengguna layanana yang belum memadai.
- Koleksi bahan pustaka belum lengkap seperti jurnal, majalah ilmiah, referensi, karya ilmiah, kaset,VCD,CD-ROM dan tidak semua bahan pustaka yang dibutuhkan tersedia jikapun ada tidak spesifik hanya berkaiatan subyek saja,
- Hari kerja dan jam layanan yang terbatas yakni lima hari kerja jam 8.00-16.00 wib; tidak ada pembagian giliran saat istirahat makan siang layanan terhenti, keadaan seperti ini membuat pengujung berkurang dan aktivitas layanan yang diberikan pustakawan belum optimal
- Masih terbatas kapasitas aparatur pelayanan dibidang perpustakaan dimana tenaga pelayanan sebanyak dua orang masih dikelola oleh tenaga honorer kontrak hal ini mengakibatkan pelayanan belum optimal karena aparatur pelayanan merupakan salah kunci dibidang pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Bedasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana mengkategorikan atribut-atribut keunggulan dan kelemahan dari kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode *Servqual?*
2. Bagaimana mengkategorikan atribut-atribut keunggulan dan kelemahan dari kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode *Kano?*
3. Bagaimana tindakan terhadap atribut keunggulan dan tindakan perbaikan terhadap atribut kelemahan berdasarkan metode *Servqual* dan metode *Kano*?

C. Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan penelitian ini didasarkan pada permasalahan yang terjadi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung khususnya bidang perpustakaan. Berdasarkan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menentukan gap /kesenjangan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode *Servqual?*
2. Untuk mengkategorikan atribut-atribut keunggulan dan kelemahan dari kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode *Kano?*
3. Untuk melakukan tindakan terhadap atribut keunggulan dan tindakan perbaikan terhadap atribut kelemahan berdasarkan metode *Servqual* dan metode *Kano*?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan dan sumbangan pemikiran secara signifikan baik secara teoritis dan praktis;

1. Secara Teoritis; bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi hasil penelitian sejenis, untuk pengetahuan memberikan kontribusi teoritis konsep-konsep dan metode serta hasil analisis untuk penyempurnaan pengembangan penelitian selanjutnya mengenai pemasaran jasa dibidang layanan perpustakaan khususnya kualitas layanan dan pemenuhan kebutuhan pengguna layanan perpustakaan.

2. Secara Praktis;

   a. Bagi pihak pimpinan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ; dasar acuan atau bahan pertimbangan dalam konteks pengambilan keputusan, penyusunan strategi kebijakan pengembangan pelayanan, khususnya peningkatan kualitas layanan pada bidang perpustakaan, dan membantu manajemen perpustakaan mengetahui atribut-atribut keunggulan/ kelemahan layanan perpustakaan dan prioritas perbaikan layanan yang diharapkan pengguna layanan.

   b. Bagi pimpinan perpustakaan seluruh Indonesia dapat dijadikan sebagai masukan untuk bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan program pengembangan layanan dan sebagai sumber informasi bagi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

E. Ruang lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi dalam ruang lingkup layanan perpustakaan khususnya layanan pada pengguna jasa layanan perpustakaan yang ada pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

F. Keaslian Penelitian

Untuk menunjukkan keaslian penelitian ini, maka dihimpun beberapa peneliti terdahulu dengan tema yang sama tentang pelayanan dengan berbagai metode. Ikhtisar hasil penelitian yang dilakukan setiap peneliti adalah sebagai berikut :

a. Purnamawati,E. (2012) penelitian adalah untuk mengetahui indikator kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya dan mengetahui tingkat segmentasi pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual* yang meliputi 5 dimensi utama yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* dan *Analytic Hierarchy Process.* Berdasarkan tingkat segmentasi pelanggan diperoleh hasil bahwa rata-rata tingkat harapan cluster 2 lebih tinggi dari cluster 1. Dari hasil analisis *Servqual* terbobot diketahui indikator yang harus ditingkatkan kualitas layanannya adalah *lay out* / tata letak ruangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, luas ruangan yang memadai , jumlah loket yang tersedia, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, keramahan, kesopanan, dan rasa bersahabat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

pelanggan, karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik, karyawan dapat memahami dan mengantisipasi kebutuhan khusus pelanggan.

b. Istiqomah (2011) penelitian model *interface* untuk Situs Pemerintahan *(E-Government)* penelitian ini untuk membantu lembaga pemerintahan dalam menyediakan fungsionalitas yang dibutuhkan oleh situs pemerintahan (*e-gov*). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada beberapa responden. Lalu, dari hasil kuesioner tersebut dihitung dengan menggunakan metode kano. Metode kano adalah metode yang digunakan untuk menentukan fungsionalitas terhadap setiap daftar kebutuhan yang dibuat sedetail mungkin untuk lebih memahami persyaratan apa yang benar-benar perlu ada dalam produk atau layanan akhir. Penelitian ini menggunakan pendekatan berbasis terstuktur. Penelitian ini pada akhirnya akan memodelkan *interface* untuk situs pemerintahan (*e-gov*) berupa aplikasi *cms e-gov*. Selain itu, model interface ini diharapkan dapat memudahkan para pembangun situs pemerintahan (*e-gov*) karena aplikasi ini telah menyediakan fungsionalitas-fungsionalitas yang dibutuhkan oleh sebuah situs pemerintahan (*e-gov*) yang berdasarkan hasil kuesioner.

c. Yohanes,A. (2007) meneliti analisis kepuasan dengan gap analisis berdasarkan dimensi *Servqual* dan pengklasifikasian atribut pelayanan berdasarkan katagori *Kano* (Studi Kasus pada PT. Malino kencana Putra). Hasil analisis pengolahan data dengan menggunakan metode *Servqual* diketahui bahwa pemahaman perusahaan terhadap harapan konsumen yang paling kurang adalah pada atribut 21 (keberangkatan bus tepat waktu) dengan nilai gap1 sebesar -0.30, sedangkan kepuasan konsumen yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

paling tidak terpenuhi karena persepsi konsumen tidak sesuai dengan harapan mereka adalah pada atribut 21 (keberangkatan bus tepat waktu) dengan nilai gap 5 sebesar -0.25. dan dengan menggunakan metode Kano maka dapat diketahui bahwa atribut 5 (ruang tunggu keberangkatan bus yang dilengkapi dengan tv) dan atribut 6 (tersedianya teh di bus) tergolong dalam kategori *attractive*, dimana atribut dalam kategori ini berpeluang untuk dikembangkan lebih lanjut. Hasil integrasi metode *Servqual* dan Kano adalah berupa atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan terlebih dahulu yaitu atribut 19 (keluhan dan saran ditanggapi dengan serius), hal ini disebabkan karena atribut ini memiliki nilai gap 5 yang paling negatif untuk kategori Must-be yaitu sebesar -0.16.

d. Anggoro,RB. (2008) meneliti Evalusi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano (Studi Kasus di Pusat Pendidikan ITSIBANK Pabean Kartasura), penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan Kano, model untuk mengidentifikasi prioritas yang tepat bagi perbaikan kinerja atribut yang bersangkutan. Selain itu penilitian ini juga berguna untuk memperbaiki kinerja atribut yang termasuk kategori kelemahan. Dari penelitian ini didapatkan beberapa hasil diantaranya: atribut yang harus dipertahankan antara lain : jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat /disiplin (3.86), terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff,dan karyawan (3.86), perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas (3.89), para karyawan berpakaian rapi dan menarik (3.89), petugas / karyawan memberi info yang jelas,mudah dimengerti (3.97), pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

yang sopan dan ramah (4.00), ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja (4.00), proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar (4.01), sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda (4.01), pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya (4.03), keamanan pada waktu proses belajar mengajar (4.08), prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat (4.09), kemampuan pengajar yang profesional dan tepat sasaran (4.14), proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti. (4.15), pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar (4.22). Sedangkan atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya antara lain : tempat parkir yang luas dan aman (3.24), terdapat Toilet yang bersih (3.31), meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi (3.58), laboratorium yang luas dan lengkap (3.46), penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa (3.61), kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar (3.62),kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas (3.64), mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam (3.66), kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas (3.76), jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (3.78).

e. Ching-Chow Yang (2005) dengan penelitian "The'S Refined Kano dan Model Application" (Chung-Yuang Cristian University, Taiwan, Republik Cina) model Kano terdiri lima kategori kualitas atribut yaitu *attractive, one-dimensional,must-be, and reverse* yang banyak digunakan oleh para peneliti dan industri. Namun, model memiliki kekurangan yang mencegah perusahaan dari tepatnya mengevaluasi pengaruh atribut kualitas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Kelemahan adalah kegagalan untuk memperhitungkan tingkat kepentingan yang diberikan kepada unsur-unsur kualitas tertentu oleh pelanggan. Model Kano dapat disempurnakan. Penelitian ini menambahkan pentingnya atribut kualitas, model Kano pertama membagi empat kategori kedalam kedelapan kategori yaitu sangat menarik dan kurang menarik, perawatan tinggi nilai-tambah dan lowvalue-tambah, kritis dan perlu, dan potensi dan bebas. Berdasarkan model Kano pertama, perusahaan dapat memperoleh pengertian lebih akurat dari atribut kualitas dari perspektif pelanggan, dan dengan demikian dapat membuat keputusan yang lebih tepat kualitas. Selain Model Kano, penelitian ini juga mengembangkan suatu kepentingan-kepuasan (IS) model. Dengan mengintegrasikan model Kano dan IS perusahaan model dapat mengumpulkan impormation bahkan lebih berharga pada keputusan berkualitas. Model Kano dan model IS diilustrasikan dengan studi kasus.

f. Fajrin,F.(2001) meneliti analisa kualitas jasa pelayanan perpustakaan pusat Muhamadiyah Surakarta, menggunakan metode Servqual Gap. Hasil penelitian yang diperoleh : faktor orientasi riset pasar dan komunikasi hasil ke atas memiliki nilai gap tertinggi penyebab gap 1, penentuan tujuan memiliki nilai gap tertinggi penyebab gap 2, faktor kontrol yang diberikan memiliki nilai gap tertinggi penyebab gap 3, faktor kecendrungan janji berlebihan memiliki nilai gap tertinggi penyebab gap 4 , dan penambahan koleksi buku adalah variabel dengan nilai *service quality* tertinggi, variabel pelayanan jasa pemeriksaan kartu dan peminjaman adalah variabel yang di anggap paling penting, karena memiliki nilai derajat kepentingan tertinggi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Hasil pengamatan terhadap penelitian-penelitian terdahulu umumnya menggunakan metode kuantitatif dengan layananan berdimensi *Servqual*. Selain itu,masih jarang dilakukan penelitian menggunakan metode *Kano* dalam kontek pelayanan perpustakaan. Secara spesifik, penelitian tentang Kualitas Layanan Perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung baru pertama kali dilakukan, dibedakan dari penelitian terdahulu dalam hal : menganalisa kualitas layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan menggunakan metode *Servqual* dan metode *Kano* secara kuantitatif

Berikut dilampirkan ringkasan penelitian terdahulu dijabarkan dalam bentuk tabel, sehingga diketahui letak perbedaan dengan penelitian sebelumnya :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 1.2. Ringkasan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti dan Tahun	Uraian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Analisis kualitas layanan dengan metode servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya	Erlina Purnamawati (2012)	Mengetahui indikator kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya dan mengetahui tingkat segmentasi pelanggan	Menggunakan metode kuantitatif dengan menganalisis kualitas layanan model *Servqual* dan *Analytic Hierarchy Process*	Hasil analisis *Servqual* indikator ditingkatkan kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah *lay out* / tata letak ruangan, luas ruangan yang memadai , jumlah loket yang tersedia, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, keramahan, kesopanan, dan rasa bersahabat terhadap pelanggan, karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik, karyawan dapat memahami dan mengantisipasi kebutuhan khusus pelanggan.
Model interface untuk Situs Pemerintahan (*E-Government*)	Istiqomah (2011)	Penelitian ini untuk lembaga pemerintahan dalam menyediakan aplikasi cms *e-gov* fungsionalitas yang dibutuhkan oleh situs pemerintahan.	Menggunkanan metode kuantitatif dengan model *Interface dan Kano*	Hasil penelitianl model *interface* untuk situs pemerintahan (*e-gov*) berupa aplikasi *cms e-gov*. Model interface dapat memudahkan para pembangun situs pemerintahan (*e-gov*) karena aplikasi ini menyediakan fungsionalitas yang dibutuhkan oleh sebuah situs pemerintahan (*e-gov*) yang berdasarkan hasil kuesioner.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 1.2. Lanjutan

Evalusi kualitas pelayanan pendidikan dengan menggunakan Model Kano (Studi Kasus di Pusat Pendidikan ITSIBANK Pabean Kartasura).	Anggoro,RB. (2008)	Mengevaluasi atribut keunggulan dan kelemahan dari kualitas kualitas layanan pendidikan studi kasus di Pusat pendidikan ITSIBANK Pabean Kartasura	Menggunakan metode kuantitatif dengan analisis model *Kano*	Hasi penelitian berupa atribut yang harus **dipertahankan** yaitu: jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat waktu/disiplin (3.86), terbina komunikasi yang baik antara anda dengan pengajar, staff, karyawan (3.86), perhatian terhadap pertanyaan siswa yang belum jelas (3.89), para karyawan berpakaian rapi dan menarik (3.89), petugas/karyawan memberi info yang jelas,mudah dimengerti (3.97), pelayanan yang sopan dan ramah (4.00), ketrampilan para pengajar, dan karyawan lainnya dalam bekerja (4.00), proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan lancar (4.01), sikap para karyawannya menumbuhkan rasa percaya diri anda (4.01), pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya (4.03), keamanan pada waktu proses belajar mengajar (4.08), prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat (4.09),

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 1.2. Lanjutan

				kemampuan pengajar yang profesional dan tepat sasaran (4.14), proses belajar mengajar yang mudah dipahami dan dimengerti. (4.15), pengetahuan dan kemampuan pengajar dalam mengajar (4.22). Atribut yang **harus ditingkatkan kinerjanya** antara lain : tempat parkir yang luas dan aman (3.24), terdapat Toilet yang bersih (3.31), meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi (3.58), laboratorium yang luas dan lengkap (3.46), penjelasan yang jelas dan tepat jika ada pertanyaan dari siswa (3.61), kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar (3.62),kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas (3.64), mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam (3.66), kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas (3.76), jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (3.78).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel.2.1. Lanjutan

Analisis kepuasan dengan gap analisis berdasarkan dimensi *servqual* dan pengklasifikasian atribut pelayanan berdasarkan katagori k*ano* (Studi Kasus pada PT. Malino kencana Putra 2007)	Yohanes,A. (2007)	Menganalisa gap kepuasan atribut pelayanan dengan klasifikasi dimensi Servqual kategori kano mencari atribut yang menjadi keunggulan dan kelemahan dalam pelayanan	Menggunkanan metode kuantitatif dengan analisis model Servqual dan Kano	**Hasil analisis *Servqual*** : pemahaman harapan konsumen yang paling kurang pada atribut 21 (keberangkatan bus tepat waktu) dengan nilai gap 1 sebesar -0.30, kepuasan konsumen yang paling tidak terpenuhi karena persepsi konsumen tidak sesuai dengan harapan mereka adalah pada atribut 21 (keberangkatan bus tepat waktu) nilai gap 5 sebesar -0.25. **Hasil analisis Kano** diketahui atribut 5 (ruang tunggu keberangkatan bus yang dilengkapi dengan tv) dan atribut 6 (tersedianya teh di bus) masuk kategori *attractive*, kategori ini berpeluang untuk dikembangkan lebih lanjut. **Hasil integrasi metode *Servqual* dan Kano** atribut pelayanan yang harus diprioritaskan ditingkatkan terlebih dahulu yaitu atribut 19 (keluhan dan saran ditanggapi dengan serius), hal ini disebabkan karena atribut ini memiliki nilai gap 5 yang paling negatif kategori Must-be yaitu sebesar -0,16.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 1.2. Lanjutan

				Model Kano terdiri lima kategori kualitas atribut yaitu *attractive, one-dimensional,must-be, and reverse* yang banyak digunakan oleh para peneliti dan industri. Namun, model memiliki kekurangan yang mencegah perusahaan dari tepatnya mengevaluasi pengaruh atribut kualitas. Kelemahan adalah kegagalan untuk memperhitungkan tingkat kepentingan yang diberikan kepada unsur-unsur kualitas tertentu oleh pelanggan. Model Kano dapat disempurnakan.
The Refined Kano 'S Model and its Application	*Ching-chow Yang (2005)*	*Design research The Refined Kano 'S Model and its Application*	Model Kano	Penelitian ini menambahkan pentingnya atribut kualitas, model Kano pertama membagi empat kategori kedalam kedelapan kategori yaitu sangat menarik dan kurang menarik, perawatan tinggi nilai-tambah dan biaya tambah.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 1.2. Lanjutan

				Berdasarkan model Kano pertama, masa kritis dan harus, potensi dan peluang bebas. perusahaan dapat memperoleh pengertian lebih akurat dari atribut kualitas dari perspektif pelanggan, dan dengan demikian dapat membuat keputusan yang lebih tepat dari kualitas. Selain Model Kano, penelitian ini juga mengembangkan suatu kepentingan-kepuasan (IS) model. Dengan mengintegrasikan model Kano dan IS perusahaan model dapat mengumpulkan impormation bahkan lebih berharga pada keputusan berkualitas. Model Kano dan model IS diilustrasikan dengan studi kasus.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 1.2. Lanjutan

Analisa kualitas jasa pelayanan Perpustakaan Pusat Muhamadiyah Surakarta	Fajrin,F. (2001)	Menganalisa kualitas layanan jasa perpustakaan dengan mencari nilai gap selisih antara persepsi dibandingkan ekspektasi	Metode Kuantitatif dengan analisis model Servqual dan QFD	Hasil penelitian Gap Servqual yang diperoleh : faktor orientasi riset pasar dan komunikasi hasil ke atas memiliki nilai gap tertinggi penyebab gap 1, penentuan tujuan memiliki nilai gap tertinggi penyebab gap 2, faktor kontrol yang diberikan memiliki nilai gap tertinggi penyebab gap 3, faktor kecendrungan janji berlebihan memiliki nilai gap tertinggi penyebab gap 4 , dan penambahan koleksi buku adalah variabel dengan nilai *service quality* tertinggi, variabel pelayanan jasa pemeriksaan kartu dan peminjaman adalah variabel yang di anggap paling penting, karena memiliki nilai derajat kepentingan tertinggi.

Sumber : Dari beberapa jurnal (data diolah)

UNIVERSITAS TERBUKA

13/40944.pdf

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika tesis ini untuk mempermudah pemahaman secara menyeluruh terkait hasil penelitian, dijelaskan sebagai berikut :

Bab 1. Pendahuluan, membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, keaslian penelitian dan sistematika pembahasan

Bab 2. Tinjauan pustaka, membahas mengenai kajian toeri layanan, kualitas layanan, dimensi *Servqual,* mentode *Kano,* hipotetsis penelitian, definisi operasional.

Bab 3. Metode penelitian, membahas secara detil mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedure pengumpulan data, dan metode analisi data.

Bab 4. Temuan dan pembahasan, mengurai temuan hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

Bab 5. Simpulan dan saran, berisi kesimpulan dan saran.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoretik

I. Pengertian Pelanggan

Fokus dari kualitas terletak pada kepuasan pelanggan, sebelum memahami atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelangangaan, perlu dipahami dan diidentifikasi atribut-atribut yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan serta jenis-jenis pelanggan. Kata pelanggan adalah istilah yang akrab dalam dunia bisnis di Indonesia, pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produksi dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Manajemen perusahaan memberikan definisi tentang pelanggan (L.l. Bean, Freeport, maine dalam Nasution, 2001:4)

a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung kepadanya.
b. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
c. Tidak ada satu orangpun yang pernah merasa menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Definisi konsep pelanggan dalam penelitian adalah pengguna layanan yakni orang yang datang mengunjungi dan pernah merasakan layanan perpustakaan dengan difinisi konsep pengguna layanan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Jenis pelanggan

Pada dasarnya dikenal tiga macam pelanggan dalam kualitas moderen yaitu (Nasution, 2001:34).

a. Pelangan Internal *(internal customer)*. Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada kinerja (pepormance) pekerjaan.

b. Pelanggan Antara (*intermediate Customer*). Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak atau berpperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk.

c. Pelanggan Eksternal (*External Customer*). Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai produk akhir yang sering disebut pelanggan nyata (*real customer*).

Konsep pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan ekternal (*external customer*) yakni pengguna layanan adalah pemakai jasa layanan akhir sebagai pelanggan nyata (*real customer*) dengan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

UNIVERSITAS TERBUKA

3. Pengertian Kepuasan Pelanggan

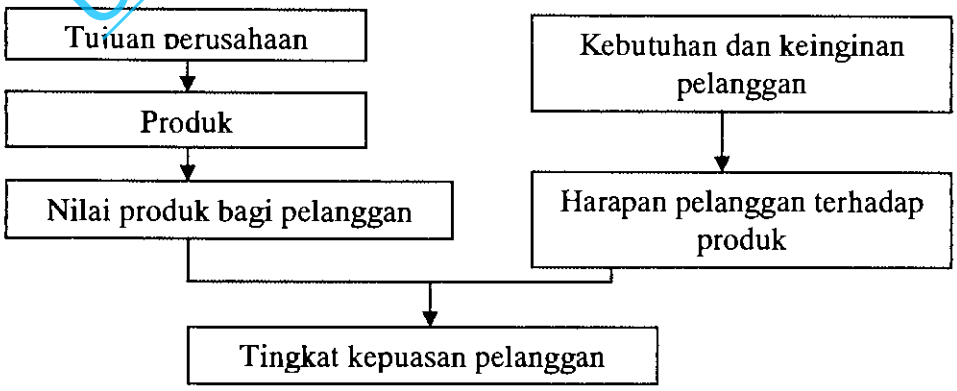
Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen diarahkan ke satu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan yang mengakibatkan kunjungan pelanggan. Apapaun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan kepuasan pelanggan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut Yamit (2002:78) kepuasan pelanggan adalah hasil *(outcome)* yang dirasakan atas penggunanaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sejumlah pakar mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai akibat dari respon pelanggan terhadap ketidaksuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakaiannya.

Pendapat lain dikemukakan oleh Tjiptono (2001:25) kepuasan pelanggan mencakup antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Tingkat kenyamanan juga mencakup pemenuhan kebutuhan apakah dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan. Berbagai definisi tersebut memiliki kesamaan, yaitu kepuasan pelanggan diperoleh dari harapan berbanding kinerja yang dirasakan. Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan nilai subyektif atas hasil yang diperolehnya. harapan pelanggan merupakan referensi standart kinerja pelayanan, yang sering diformulasikan berdasarka keyakinan pelanggan tentang apa yang terjadi. Konsep kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar 2.1.

UNIVERSITAS TERBUKA



Gambar 2.1. Konsep kepuasan Pelanggan
Sumber : Tjiptono (2001:25)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pengertian kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah senada pendapat dikemukakan oleh Tjiptono (2001:25) bahwa kepuasan pelanggan mencakup antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dimana tingkat kenyamanan juga mencakup pemenuhan kebutuhan apakah dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan, sehingga dapat diketahui gap (kesenjangan) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan.

4. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Yamit (2002:80) berpendapat bahwa beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan antara lain :

a. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Saran dan keluhan pada umumnya dilandasai oleh pengalaman mereka dalam bentuk kecintaan terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

b. *Survey* pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, misalnya melalui surat pos, telepon atau wawancara secara langsung.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c. Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk atau jasa dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau telah pindah menjadi pelanggan pada perusahaan lain. Dari pelanggan setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang dirasakan dan tingkat ketidakpuasan dari pelanggan yang telah berhenti membeli.

Metode pengukuran kepuasan pelanggan pada penelitian ini digunakan metode *survey* pelanggan melalui pertanyaan kuesioner. *Survey* pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, misalnya wawancara secara langsung atau melalui pertanyaan kuesioner dimana atribut harapan dan kinerja menjadi indikator pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode *Servqual* dan metode *Kano*.

UNIVERSITAS TERBUKA

5. Klasifikasi Produk

Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi produk adalah berdasarkan daya tahan atau keberwujudan produk. Klasifikasi suatu produk yang dikemukakan ahli pemasaran, diantaranya pendapat yang dikemukakan oleh Kotler.

Kotler (2002:451) mengemukakan pendapat bahwa berdasarkan wujudnya, produk dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok utama, yaitu :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1) Barang

Barang merupakan produk yang berwujud fisik, sehingga bisa dilihat, diraba atau disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan, dan perlakuan fisik lainnya.

Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (dikonsumsi pihak lain). Seperti halnya bengkel reparasi, salon kecantikan, hotel dan sebagainya. Dengan kata lain merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisifasi aktif dalam proses mengkosumsi jasa yang dirasakan.

Berdasarkan aspek daya tahannya produk dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1) Barang tidak tahan lama (*nondurable goods*).

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Dengan kata lain, umur ekonomisnya dalam kondisi pemakaian normal kurang dari satu tahun. Contohnya: sabun, pasta gigi, minuman kaleng dan sebagainya.

2) Barang tahan lama (*durable goods*)

Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dengan banyak pemakaian (umur ekonomisnya untuk pemakaian normal adalah satu tahun lebih). Contohnya lemari es, mesin cuci, pakaian dan lain-lain.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3) Jasa (*Service*)

Jasa (*service*) adalah aktivitas, mamfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya Hotel, Salon kecantikan, bengkel reparasi, rumah sakit dan lain-lain.

Pendapat tentang jasa dikemukakan J Supranto (1997:227) :

> "Dalam strategi pemasaran definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen".

Definisi dari Kottler (2003:444)

> " *Any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything* "

Memiliki arti jasa adalah suatu yang tidak berwujud dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pendapat senada diungkapkan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:28) "Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya."

Pendapat lain mengenai jasa Tjiptono (2006:6) mengatakan bahwa "Jasa merupakan aktivitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual".

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sedangkan menurut J. Supranto (2006:227) berpendapat bahwa "Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi barang tersebut".

Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa jasa adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya jasa tersebut tidak berwujud.

UNIVERSITAS TERBUKA

6. Karakteristik Jasa

Tjiptono (2004:18) mengutarakan ada lima karakteristik utama jasa bagi pembeli pertamanya yaitu :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa bebeda dengan barang, bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda; maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bagi para pelanggan, ketidakpastian dalam pembelian jasa relatif tinggi karena terbatasnya *search qualities*, yakni karakteristik fisik yang dapat dievaluasi pembeli sebelum pembelian dilakukan. Untuk jasa, kualitas apa dan bagaimana yang akan diteriman konsumen, umumnya tidak diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasa diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

c. *Variability / Heterogeneity* (berubah-ubah)

Jasa bersifat variabel karena merupakan non-standarized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

e. *Lack of Ownership*

Merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

f. Dilain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personel atas suatu jasa untuk jangka waktu terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbagan san pendidikan).

Pengukuran kualitas jasa pada industri jasa sulit sekali dilakukan karena karakteristik jasa pada umumnya tidak tampak. Menurut Gasperz dalam (dalam Nasution, 2004:101), karakteristik unik industri jasa/pelayanan yang sekaligus membedakannya dari barang antara lain :

1) Pelayanan merupakan output tak berbentuk (intangible output)
2) Pelayanan merupakan output variabel atau tidak standar.
3) Pelayanan tidak dapat disimpan ke dalam persediaan, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
4) Terdapat hubungan langsung dengan pelanggan melalui proses pelayanan
5) Pelanggan sekaligus input proses pelayanan yang diterimanya
6) Keterampilan personil "diserahkan" atau "diberikan" secara langsung kepada pelanggan.
7) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.
8) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
9) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
10) Fasilitas layanan pada umumnya berada dekat lokasi pelanggan.
11) Pengukuran efektifitas layanan bersifat subyektif.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

12) Pengendalian kualitas terutama dibatasi hanya pada pengendalian proses.

13) Option penetapan harga lebih rumit.

Karakteristik jasa yang digunakan dalam penelitian ini adalah sependapat dengan yang dikemukanan Tjiptono (2004:18) karena lima karakteristik jasa yaitu : *Intangibility* (tidak berwujud), *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), *Variability/Heterogeneity*(berubah-ubah), *Perishability* (tidak tahan lama), *Lack of Ownership*, jangka waktu jasa terbatas waktu. Karakteristik jasa yang sama digunakan dalam layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

UNIVERSITAS TERBUKA

7. Kualitas Jasa

Menurut Wyckof (dalam Nasution, 2004:47) definisi kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Lewis dan Boom (dalam Tjiptono, 2006:121) medefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dua difinisi tersebut menjelaskan adalah kualitas jasa adalah tingkat keunggulan layanan untuk memenuhi keinginan (*ekspektasi*) pelanggan.

Pengertian kualitas jasa dalam penelitian ini, sampai sejauh mana tingkat keunggulan layanan mampu memenuhi keinginan pengguna layanan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sehingga diketahui gap/kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dialami pengguna layanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Diketahui atribut keunggulan layanan dan atribut kelemahan layanan berdasarkan model *Kano* berdimensi *Servqual.*

8. Kualitas Layanan (*service quality*)

Menurut Zeithaml (1990 : 19) Kualitas Layanan adalah

> "*Service quality is the extent of discrepancy between customer's expectations or desires and their perceptions*".

Memiliki arti : kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas layanan mempunyai banyak karakteristik yang berbeda sehingga kualitas layanan sulit untuk didefinisikan atau diukur.

Pendapat lainnya Boone dan Kurtz (1995 : 439)

> "*Service quality refers to the expected perceived quality of service offering. It is primary determinant of customer satisfaction or disatisfaction*".

Memiliki arti : bahwa kualitas layanan mengacu pada kualitas yang diharapkan dalam penawaran jasa. Kualitas ditentukan dalam kepuasan atau ketidakpuasan konsumen.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sedangkan Menurut Mangold dan Babakus (1991 : 60)

> "*Service quality is the outcome of a process in which consumers' expectations for the service are compared with their perceptions of the service actually delivered*".

Memiliki arti : kualitas layanan adalah hasil dari proses di mana ekspektasi konsumen dalam menggunakan jasa dibandingkan dengan penyampaian jasa yang sesungguhnya.

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2004:94)

> "Layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya"

Kelima definisi tersebut menekankan bahwa bahwa *customer* atau dalam terminology perpustakaan, "*user*" adalah fokus pertimbangan tentang kualitas.

Beberapa pengertian diatas dapat ditarik benang merah seseorang dapat dikatakan puas dengan layanan yang diberikan (kinerja layanan) jika terdapat kesesuaian antara yang diterima dengan apa yang dharapkan, dan seseorang dikatakan tidak puas jika tidak terdapat kesesuaian antara yang diterima dengan yang diharapkan. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

- Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation)*

  Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

- Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation)*

  Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat diangap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar aja.

- Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation)*

  Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal

Kesimpulan yang dapat dari teori *Servis Quality (Servqual)* adalah perbandingan antara persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak berkualitas. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

UNIVERSITAS TERBUKA

9. Dimensi Kualitas

Ada beberapa pengertian kualitas pelayanan, menurut Wykcof yang dikutip oleh Tjiptono (2000:59) adalah:

> " Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen".

Terdapat beberapa dimensi pokok yang menjadi pertimbangan dalam menentukan suatu perencanaan strategi serta sebagai bahan analisis. Ada delapan dimensi kualitas menurut Garvin dalam Lovelock (2002;14) antara lain:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Kinerja *(Performance)*

   Menyangkut karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya kecepatan, kapasitas, kemudahan, dan kenyamanan.

2. Ciri–ciri atau Keistimewaan Tambahan *(Feature)*

   Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Misalnya perlengkapan interior dan eksterior.

3. Kehandalan *(Reliability)*

   Yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan atau kerusakan pada saat dioperasikan. Misalnya mobil yang sering mogok atau rusak.

4. Kesesuaian Dengan Spesifikasi *(Conformance to specification)*

   Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar - standar yang telah detetapkan sebelumnya.

5. Daya Tahan *(Durability)*

   Yaitu berkaitan dengan beberapa lama suatu produk dapat terus digunakan dimensi ini mencakup teknis maupun ekonomis pengguna produk.

6. Penanganan Perbaikan *(Serviceability)*

   Yaitu kemudahan dalam perbaikan atau reparasi yang meliputi kompetensi, kecepatan, kenyamanan, termasuk penanganan keluhan yang memuaskan.

7. Estetika

   yaitu daya tarik dari suatu produk terhadap panca indera. Misalnya bentuk fisik yang menarik, model atau desain yang artistic, perpaduan warna, dan sebagainya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

8. Kualitas yang dipersepsikan *(Perceived quality)*

   Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri - ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersiapkan kualitasnya dari segi aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun Negara pembuatnya.

Sedangkan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2001:240), melakukan penelitian secara khusus terhadap beberapa jenis jasa dan telah berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi utama yang menentukan kualitas jasa, sepuluh dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan)

   Mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja *(Performance)* dan kemampuan untuk dipercaya *(Dependability)*. Dalam hal ini perusahaan memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama dan memenuhi janjinya. Misalnya menyampaikan jasa dengan yang telah disepakati.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

   Yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

3. *Competence* (kemampuan)

   Yaitu setiap orang dalam perusahaan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. *Access* (kemudahan)

   Yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti fasilitas jasa yang mudah terjangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.

5. *Courtesy* (kesopanan)

   Yaitu meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel*. Seperti petugas resepsionis, operator telepon, dan lain-lain.

6. *Communisation* (komunikasi)

   Yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

7. *Credibility* (kepercayaan)

   Yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, serta interaksi dengan pelanggan.

8. *Securityss* (keamanan)

   Yaitu aman dari bahaya resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik *(Physical safety)*, keamanan financial *(Financial safety)*, dan kerahasiaan *(Confidentiality)*.

9. *Understanding knowing the customer* yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10. *Tangible* (bukti fisik)

    Yaitu bukti fisik dari jasa yang berupa fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan, serta representasi fisik dari jasa.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dimensi jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman and Berry (2000:116) sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti fisik)

   Bukti fisik dari jasa yang berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Empathy* (Empati)

   Kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

3. *Reliability* (Kehandalan)

   Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

5. *Assurance* (Jaminan)

   Pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen.

Dari beberapa pendapat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yang dijadikan dimensi jasa dalam penelitian ini adalah pendapat yang dikeluarkan oleh Zeithaml,Parasuraman and Berry dikarenakan berdasarkan penelitian sebelumnya jenis penelitian jasa berhasil mengidentifikasikan karakteristik yang digunakan pengguna layanan dalam mengevaluasi jasa. Dibandingkan dengan pendapat Garvin dalam Lovelock dimensi-dimensi yang dikemukakan lebih banyak diterapkan pada perusahaan manufaktur bukan jasa.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

10. Mengukur Kualitas layanan

Berapa metode yang dapat digunakan pengukuran kualitas layanan misalnya QFD (*Quality Function Develoment)* yang merupakan alat untuk mengevaluasi kualitas suatu produk, pendekatan *Six Sigma* untuk mengevaluasi kualitas layanan, metode *Balance Score Card* yang mengukur kinerja perusahaan, pendekatan *fuzzy* digunakan untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen,

Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dengan lima dimensi kualitas pelayanan, dan metode *Kano* yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Ketidaktepatan penerapan dimensi kualitas pelayanan dapat menimbulkan kesenjangan antara pemberi layanan dan pengguna layanan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

a. Metode *Servis Quality (Servqual)*

Mendefinisikan bahwa kesenjangan atau gap (Q) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

Q = P (Perceptions) – E (Expectations) ..... ***(2.1)***

Keterangan :
Q = *Quality of service*/kesenjangan yang terjadi
P = *Perception*/ harapan yang diharapkan
E = *Expectations*/ kenyataan yang terjadi

Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan, semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dan sesuatu yang mereka peroleh

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sebenarnya. Untuk menentukan nilai gap maka dibuat skala penilaian interpretasi sebagai berikut :

Tabel 2.1. Interpretasi Nilai Gap

Besarnya Nilai Gap	Kategori kelemahan / Tidak dapat memenuhi harapan
- 0,80 ≤ Gap ≤ - 1,00	Sangat Tinggi
- 0,60 ≤ Gap ≤ - 0,80	Tinggi
- 0,40 ≤ Gap ≤ - 0,60	Cukup
- 0,20 ≤ Gap ≤ - 0,40	Rendah
- 0,00 ≤ Gap ≤ - 0,20	Sangat Rendah

Sumber : Arikunto (1999) data diolah

b. Analisis Kualitas Layanan

Digunakan rumus (Basterfiled dalam Wijaya,T. 2011:157) dalam menganalisa kualitas layanan setelah diketahui nilai *Gap*, yaitu :

$$Kualitas = \frac{Penilaian}{Harapan} \quad \text{.....} \quad (2.2)$$

Jika kualitas (Q) ≥ 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Menurut Lupiyoadi,R. (2001:152), ada lima kesenjangan yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Gap Persepsi Manajemen.

   Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurang orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkat manajemen.

2. Gap Spesifikasi Kualitas.

   Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan ini terjadi antara lain: karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Gap Penyampaian Pelayanan.

   Yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa *(service delivery)* dan *teamwork*. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor konflik peran, kesesuaian pegawai dan tugas yang harus dikerjakan, Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai, sistem pengendalian diri dari atasan, control yang dirasakan, kerjasama kelompok.

4. Gap Komunikasi Pemasaran.

   Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran.

5. Gap Dalam Pelayanan Yang Dirasakan.

   Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif, namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Konsep kesenjangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep gap dalam pelayanan yang dirasakan karena untuk mengetahui perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan oleh pelanggan.

Berikut ini adalah cara – cara untuk mengatasi kesenjangan satu sampai empat yang dikemukakan oleh Zeithaml, *at. all* yaitu :

1. Menghitung kesenjangan satu : Belajar apa yang diharapkan konsumen.
   a. Memperoleh pengertian mengenai harapan konsumen dengan memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap para pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap perusahaan *(complaint analysis),* mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan segera setelah bertransaksi dengan perusahaan. Melakukan studi mengenai harapan para pelanggan secara terpadu, menindak lanjuti temuan riset pemasaran seefektif mungkin.
   b. Meningkatkan interaksi langsung antara perusahaan dengan pelanggan.
   c. Memperbaiki kualitas komunikasi antara sumber daya manusia di dalam perusahaan *(Upword Communication)* dan mengurangi birokrasi di dalam perusahaan.
2. Menghilangkan kesenjangan dua : Menerapkan standar kualitas pelayanan.
   a. Memperbaiki kualitas kepemimpinan perusahaan, misalnya Top Management perlu mengetahui kualitas jasa yang sesuai dengan pandangan konsumen.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Mempertinggi komitmen sumber daya menusia terhadap mutu layanan dengan mendorong sumber daya manusia untuk lebih inovatif terhadap ide-ide baru.

c. Menstandarisasikan pekerjaan-pekerjaan tertentu terutama yang rutin sifatnya untuk menjamin kekonsistenan dan kehandalan.

d. Menetapkan tujuan *service quality* secara jelas, *realistic* dan *eksplisit* agar dapat memenuhi harapan konsumen dan memberikan pengertian kepada karyawan mengenai tujuan dan apa yang menjadi prioritas bagi perusahaan.

e. Mengukur *performance* dan mengambil tindakan *Feed Back* (Umpan Balik).

f. Memberikan imbalan *(Reward)* kepada para manajer dan karyawan yang dapat mencapai tujuan.

3. Menghilangkan kesenjangan tiga : Menjadi pelaksana *service* sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

a. Mempelajari pembagian kerja dan menjaga agar seluruh karyawan mengerti bagaimana mengkontribusikan pekerjaan untuk mencapai kepuasan konsumen.

b. Melakukan *recruitment*, dan *relation methods* untuk memperoleh karyawan yang baik dan menumbuhkan sikap loyalty pada karyawan.

c. Menghilangkan ketidaksesuaian antara sumber daya manusia, teknologi, dan pekerjaan serta menghapuskan *role conflict* diantara para karyawan dengan melibatkan mereka dalam menetapkan standar.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. Mengajarkan karyawan mengenai *customer expectation, parciptions* dan *problem* serta melatih karyawan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan konsumen *(customer under stressful condition).*

e. Mengukur kinerja dan memberikan balas jasa sesuai kinerja.

f. Memberikan kewenangan yang lebih besar kepada sumber daya menusia yang lebih dekat dengan para pelanggan dan membangun kerja sama *(team work)* antara sumber daya serta memperlakukan para pelanggan seperti bagian dari keluarga besar perusahaan.

4. Menghilangkan kesenjangan empat : Menjamin penyampaian jasa sesuai dengan janji perusahaan.

   a. Memperlancar arus komunikasi antara unit promosi dan unit personalia, pemasaran, dan promosi dengan mencoba memberikan masukan ketika program periklanan yang baru akan dibuat.

   b. Menciptakan *advertising* yang sesuai dengan gambaran nyata jasa karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang konsisten.

   c. Memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek - aspek vital mutu layanan. Menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan serta mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang baik dan setia.

Dari beberapa cara mengurangi kesenjangan yang dipilih dalam penelitian ini adalah menghitung kesenjangan satu yakni belajar apa yang diharapkan konsumen, dengan cara memberikan kesempatan pada pengguna layanan untuk

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menyampaikan ketidakpuasan terhadap atribut layanan yang dirasakan dan mengetahui harapan pengguna layanan setelah merasakan layanan yang diberikan. Melakukan studi mengenai harapan dan memberikan rekomendasi tindakan perbaikan terhadap atribut layanan.

Dalam penelitian ini digunakan gap dengan model *Servqual* dengan menggunakan dua rumus yaitu *Gap* diperoleh dari harapan dikurangi kenyataan didapat kesenjangan, jika harapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan, semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya. dan *Analisis Kualitas Layanan* diperoleh Kualitas didapat dari penilaiandibagi dengan harapan Jika kualitas (Q) $\geq$ 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

UNIVERSITAS TERBUKA

11. Metode *Kano*

Metode *Kano* dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano dari Tokyo Riko University pada tahun 1984. Menurut Widiawan K. (2004), metode *Kano* bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Salah satu metode sederhana namun mampu dalam meningkatkan produk dan layanan kepada pelanggan, metode ini suatu model yang dikelompokan atribut-atribut dan dianalisa berdasarkan persepsi pelanggan, dan efeknya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisa sangat membantu menciptakan suatu *customer experience.*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Metode *Kano* juga mengklasifikasikan atribut-atribut produk, baik barang maupun jasa. Atribut-atribut tersebut dapat dibedakan menjadi beberapa kategori sebagai berikut :

a. *Attractive/exitement needs.* Pada kategori ini konsumen akan merasa lebih puas dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

b. *One Dimensional.* Apabila kategori ini terpenuhi maka kepuasan pelanggan meningkat. Jika sebaiknya, akan menyebabkan menurunnya kepuasan. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pelanggan berhubungan *linier* dengan kinerja atribut. Artinya penurunan kinerja atribut akan menurunkan pula tingkat kepuasan pelanggan.

c. *Must be/basic needs.* Jika layanan itu ada, pelanggan tidak meningkat kepuasannya. Sebaiknya jika tidak ada, pelanggan tidak puas. Kategori ini merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa bagi konsumennya, namun bila meningkatkan kinerja katagori ini, perusahaan tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen. Walaupun kepuasan konsumen tidak meningkat dengan atribut-atribut pada katagori ini, tetapi atribut-atribut wajib dipenuhi perusahaan. Dengan kata lain, atribut tersebut harus ada pada setiap produk/jasa agar dapat diterima.

d. *Indefferen.* Ini merupakan kategori yang tidak memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

e. *Reverse.* Ini merupakan kebaikan dari kategori one-dimensional yaitu derajat kepuasan lebih tinggi jika layanan berlangsung tidak semestinya, bila dibandingkan kepuasan terhadap layanan yang berjalan dengan baik.

f. *Quetionable.* Kadangkala konsumen puas/tidak puas jika layanan itu diberikan atau tidak diberikan.

Dari keenam kategori kano tersebut yang biasanya dapat dari hasil penelitian sebelumnya didapat kategori ***must be, one-dimensional dan attractive***. Ketidaktahuan terhadap kategori atribut layanan ini dapat menimbulkan akibat *negative* bagi perusahaan pemberi jasa. Jika pemberi jasa tidak menyadari bahwa keinginan konsumen berbeda-beda dan katagori pelanggan tersebut bersipat dinamis, secara spesifik atribut *attractive* akan menjadi *one-dimensional* dan akhirnya *must be.*

Keuntungan mengklasifikasi kebutuhan pelanggan dengan model *Kano* antara lain Sauerwein dalam Anggoro.RB. (2008:20) adalah sebagai berikut :

- Memprioritaskan pengembangan produk

  Sebagai contoh, tidak akan berguna berinvestasi untuk meningkatkan atribut berkategori *must be* yang merupakan kebutuhan dasar. Lebih baik meningkatkan pengaruh yang lebih besar pada penerimaan kualitas produk dan konsekuensinya meningkatkan kebutuhan pelanggan.

- Atribut-atribut dapat diketahui lebih baik.

  Kriteria produk yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

- Metode *Kano* memberikan bantuan yang bernilai dalam menghadapi kondisi pada tahap pengembangan produk. Jika terdapat dua atribut produk yang tidak bisa terpenuhi secara simultan, baik karena alasan teknik maupun finansial, kriteria dapat diidentifikasikan tentang atribut mana yang memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen.
- Menemukan dan memenuhi katagori *Atractive* akan menciptakan kemungkinan besar perbedaan, yakni membandingkan produk perusahaan dengan pesaing.
- *Katagori must be, one dimensional* dan *attractive* memiliki aturan yang berbeda yang berguna untuk menentukan segmen pelanggan dan kebutuhan tiap segmen peanggan yang berbeda juga berbeda.

Dari uraian diatas dapat ditarik benang merah bahwa metode *Kano* pada dasarnya memiliki tiga kategori atribut layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, yakni :

1) Kategori persyaratan Harus Ada (*Must be*)

   Merupakan kategori atribut layanan dasar dari produk pelayanan, jika kategori ini tidak dipenuhi maka pengguna layanan menyatakan tidak puas dan sangat kecewa. Pengguna layanan memandang Must be merupakan syarat layanan mutlak dipenuhi dan sudah semestinya tersedia.

2) Kategori atribut layanan Satu Dimensi (*One Dimensional)*

   Kategori atribut layanan menghargai kepuasan pengguna layanan, layanan bersifat proposional dengan kinerja layanan, artinya semakin tinggi tingkat layanan kinerja semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan,dan sebaiknya

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

semakin turun tingkat kinerja layanan semakin menurun tingkat kepuasan pelanggan

3) Kategori atribut layanan yang bersifat Menarik (*Attractive*)

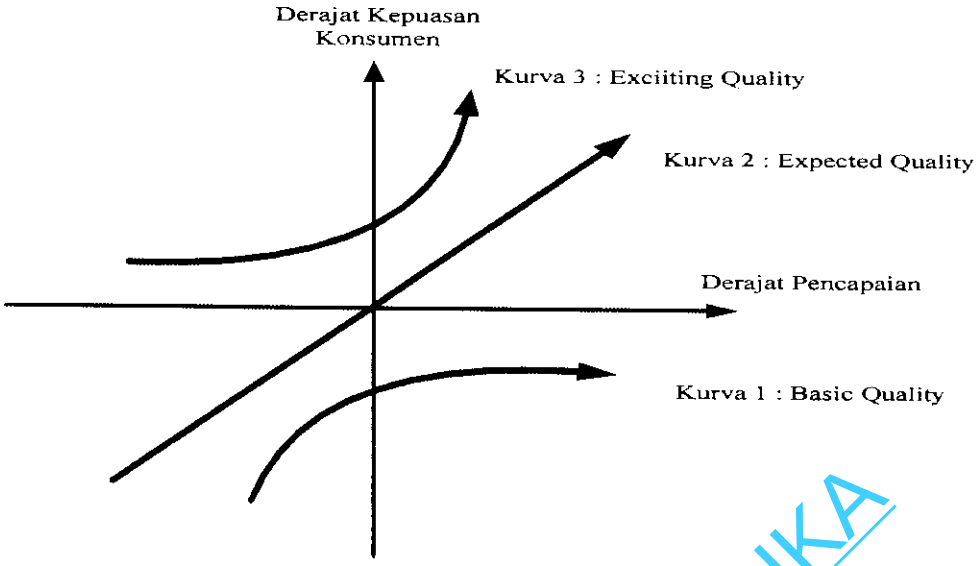
Kategori atribut layanan memiliki pengaruh yang paling besar pada pengguna layanan jika diberikan pada pengguna layanan. Pemenuhan kategori atribut layanan tidak harus dituntut dan diharapkan oleh pengguna layanan, akan tetapi jika terpenuhi menimbulkan tingkat kepuasan pengguna layanan tinggi sebaliknya jika tidak terpenuhi menimbulkan turunnya tingkat kepuasan pengguna layanan.

a. Kerangka pemikiran model *Kano*

Pada model *Kano*, terdapat dua sumbu, yakni horizontal dan vertikal. Sumbu horizontal menyatakan tingkat *ekspektasi* pelanggan yang berhasil dicapai, sedangkan sumbu vertikal menyatakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan dari model kano tersebut, terdapat tiga jenis kebutuhan yang ditunjukkan melalui ketiga kurva yang ada, Gambar 2.2. :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

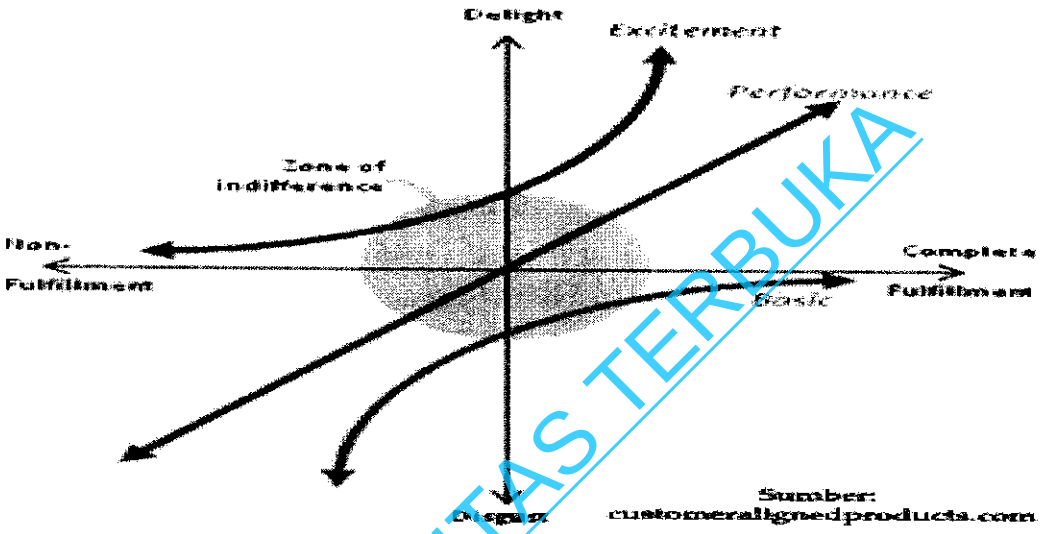


Gambar 2.2. Kurva Kano I
Sumber : Yang.CC (2005: 2)

- Kurva nomor satu menunjukan *ekspektasi* dasar atau *ekspektasi* standar dari pelanggan. Tidak adanya atribut yang memenuhi kebutuhan ini akan menyebabkan penurunan non linear yang tajam terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
- Kurva nomor dua menunjukan kebutuhan rasional. Kenaikan pemenuhan kebutuhan jenis ini akan memberikan dampak kenaikan kepuasan secara linear. Umumnya kebutuhan pelanggan jatuh pada kategori ini.
- Kurva nomor tiga menunjukan kebutuhan *exciting*. Pelanggan sendiri pada dasarnya tidak dapat menyadari kebutuhan ini. Contohnya adalah produk-produk inovatif yang mempunyai atribut-atribut baru yang unik sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih diharapan, dengan usaha dan biaya yang namun dapat memberikan penghasilan yang besar. Atribut baru bila tidak diperbaharui lama-lama dapat menjadi usang sehingga kemudian dapat menjadi *basic needs.*

UNIVERSITAS TERBUKA

Kano Model Analysis merupakan suatu model yang mengelompokkan atribut-atribut dari produk berdasarkan persepsi pelanggan dan efeknya terhadap kepuasan pelanggan. Model Kano membagi atribut produk menjadi tiga jenis, yakni: 1) threshold (basic) atau kebutuhan dasar; 2) performance; dan 3) excitement (delighters), seperti gambar 2.3. di bawah :



Gambar 2.3. Kurva Kano II
Sumber : Custumeraligned product. Com dalam Yang.CC (2005: 3)

Basic Needs digambarkan oleh kurva yang terletak di paling bawah, yakni merupakan suatu atribut, fungsi, atau fitur dasar yang wajib ada pada suatu produk/layanan. Ketiadaan faktor-faktor ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan, komplain, bahkan kehilangan pelanggan. Namun, jika kebutuhan ini terpenuhi, pelanggan akan bersikap netral saja. Jadi, basic needs bukan merupakan opsi bagi pemberi layanan, melainkan memang seharusnya ada.

UNIVERSITAS TERBUKA

Selanjutnya, di atas kurva basic needs ada atribut performance. Semakin baik kinerja dari atribut ini, maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin tinggi. Sebaliknya, kinerja yang buruk dari atribut ini juga dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

Terakhir, pada kurva teratas ada atribut excitement (delighters) yakni atribut yang tidak diperkirakan oleh pelanggan. Namun, kehadiran atribut ini dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan, sehingga kemudian menghasilkan sebuah `wow experience` bagi mereka.

Pada metode Kano, kuesioner yang digunakan dalam instrumen pengumpulan data terdiri sepasang pertanyaan yaitu : *functional question* dan *Disfunctional question. Functional question* berisikan pertanyaan yang menyatakan kondisi seperti diharapakan responden jika atribut-atribut pelayanan perpustakaan terpenuhi, *Disfunctional question* menyatakan kondisi yang dirasakan responden jika atribut dari layanan perpustakaan tidak terpenuhi.

UNIVERSITAS TERBUKA

b. Alternatif-alternatif Jawaban Metode kano

Terdapat beberapa pertanyaan digunakan untuk menjawab pertanyaan kuesioner yang berpasangan, dimana keempat alternatif dengan lima jawaban mempunyai jawaban arti sama. Alternatif- alternatif jawaban menurut pendapat David Walden dalam Wijaya (2011: 159).

- Alternatif I

  a. *I like it that way* (saya menyukai kondisi itu)

  b. *It must be that way* (itu merupakan keharusan)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c. *I am natural* (saya netral)

d. *I can accpt with that way* (saya tidak bisa menerima kondisi tersebut)

- Alternatif II

a. *I enjoy it that way* (saya menyukai kondisi itu)

b. *It is basic necessity or I expect it that way* (itu merupakan keharusan)

c. *I am neutral* (saya netral)

d. *I dislike it but i can't accpet it that way* (saya tidak suka tapi dapat menerimanya)

e. *I dislike it, and I can't accpt it* (saya tidak suka dan tidak bisa menerima kondisi tersebut).

- Alternatif III

a. *This would be very helpful to me* (saya menikmatinya)

b. *It is a basic requirement for me* (itu merupakan kebutuhan dasar bagi saya)

c. *This would not affect me* (ini tidak mempengaruhi bagi saya)

d. *This would be minor inconvenience* (ini akan menjadi ganguan kecil)

e. *This would be mayor problem for me* (ini akan menjadi masalah bagi saya)

- Alternatif IV

a. *I like it* (saya menyukainya)

b. *It expect it* (saya mengharapkannya)

c. *I am natural* (saya netral)

d. *I can tolerate it* (saya dapat memberikan toleransi)

e. *I dislike it* (saya tidak menyukainya)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kaitan metode *Servqual* dengan lima dimensi utama layanan (*Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dalam metode *Kano* adalah atribut layanan berdimesi *Servqual* digunakan untuk menetapkan karakteristik atribut yang menjadi kelemahan dan keunggulan dari kualitas layanan perpustakaan guna terwujudnya kepuasan pelanggan, dan menciptakan syarat mutlak untuk proses yang berorientasi pada pengembangan layanan optimal.

12. Pengertian Perpustakaan

Qalyubi (2007:287) berpendapat bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

a. Fungsi Utama Perpustakaan

Menurut Qalyubi (2007:17-18) fungsi utama perpustakaan yaitu :

1) Penyimpanan

Perpustakaan bertugas menyimpan koleksi (informasi) yang diterimanya. Hal itu didasarkan pada kenyataan bawah tida semua bahan pustaka (koleksi yang mengandung informasi) dapat terjangkau (dimiliki atau dibeli) oleh masyarakat atau orang yang membutuhkannya, bahkan oleh sebuah perpustakaan sekalipun. Salah satu cara yang ditempuh oleh pemerintah untuk mengatasi keterbatasan pembelian koleksi, yaitu

UNIVERSITAS TERBUKA

dengan membuat (mengeluarkan) peraturan yang disebut Undang-Undang Deposit.

2) Pendidikan

Pendidikan perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup. Sebagai tempat belajar, perpustakaan sangat berarti bagi mereka yang sudah bekerja atau mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah atau putus sekolah. Perpustakaan selalu dikaitkan dengan buku, sedangkan buku selalu dihubungkan dengan kegiatan belajar. Jika kegiatan belajar meliputi belajar di dalam dan di luar sekolah maka perpustakaan berkaitan dengan kedua hal tersebut.

3) Penelitian

Perpustakaan berfungsi menyediakan berbagai macam koleksi (informasi) untuk keperluan penelitian yang dilakukan oleh pemakai. Kegiatan penelitaian dilakukan oleh para pemakai perpustakaan, mulai dari murid sekolah dasar hingga penelitian pemenang hadiah Nobel. Kedalam dan cakupannya pada setiap penelitian dapat berbeda, meskipun topiknya sama yakni bertanggjawab pada tujuannya.

4) Informasi

Perpustakaan menyediakan informasi bagi pemakai yang disesuaikan dengan jenis perpustakaan. Informasi juga disediakan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakainya. Jawaban-jawaban itu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

disediakan melalui bahan referensi/rujukan, apabila perpustakaan dipandang sebagai sumber informasi.

5) Rekreasi kultural

Perpustkaan berfungsi menyimpan hazanah budaya dari masyarakat sekitar perpustakaan melalui peneyediaan bahan bacaan. Fungsi kultural dilakukan dengan cara mengadakan berbagai kegiatan, misalnya pameran, ceramah, pertunjukan kesenian, dan penyediaan bahan bacaan yang dapat menghibur bagi pemakai.

Ada beberapa fungsi utama yang tersedia diantaranya; fungsi penyimpanan koleksi, fungsi pendidikan yakni sebagai tempat belajar di dalam dan di luar sekolah, fungsi penelitian sebagai tempat menyediakan bahan bacaan/referensi bagi peneliti dan fungsi informasi terkait dengan bahan rujukan sebagai sumber informasi. Akan tetapi tidak semua fungsi tersedia pada lokasi penelitian dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai terutama pada fungsi rekreasi kultural, dalam hal ini kategori *Attractive* dalam model *Kano* belum terpenuhi.

UNIVERSITAS TERBUKA

b. Fungsi pendukung Perpustakaan

Fungsi pendukung perpustakaan menurut Sutarno (2006:72) yaitu menghimpun, memelihara dan memberdayakan semua koleksi bahan pustaka, adapun rinciannya sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1) Pengadaan bahan pustaka, meliputi: menghimpun/mengumpulkan, membeli, menerima sumbangan/bantuan, tukar-menukar, mengadakan, mnerbitkan, kerja sama.
2) Pengelolaan mencakup : regestrasi, pengecapan, katalogsasi, klasifikasi, pengetikan kartu buku, pengetikan kartu katalog, pembuatan nomor barcode, pembuatan perlengkapan buku, slip buku, slip tanggal, sampul, pembuatan lembar kerja, penjajaran kartu, penyusunan pada tempat tertentu, pemasukan data
3) Layanan, meliputi kegiatan : sirkulasi keanggotaan, referensi, bimbingan dan penyuluhan kepada pemakai, layanan pembaca.
4) Permasyarakatan/sosialisasi meliputi ; Publikasi, promosi, mengundang tokoh, pakar, pigur publik dan lain-lain.
5) Kerjasama antar layanan perpustakaan mencakup kegiatan : pengolahan katalog induk, pembinanaan dan pengembangan fropesi sistem jaringan.
6) Untuk perpustakaan tertentu, dikembangkan fungsi : penyusunan dan penerbitan bibilografi, abstak, indek, kumpulan karangan ilmiah, artikel, kliping, dan lain-lain.
7) Pengembangan sumber daya manusia, mencakup : seminar, loka karya, pendidikan, pelatihan, program pendidikan formal, keanggitaan organisasi propesi, dan lain-lain.
8) Pembinaan dan pengembangan organisasi : penelitian dan pengembangan, pengolahan/manajemen perpustakaan, studi banding, menjalin mitra kerja, dan lain-lain.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

9) Melakukan upaya preservasi kolesksi antara lain : memelihara bahan pustaka, merawat bahan pustaka,melakukan penyiangan, melakukan fumigasi, menjaga tempratur/suhu agar stabil, mengatur ventilasi udara, menjaga koleksi tetap baik, menjaga kebersihan perpustakaan, dan lain-lain.

10) Membuat peraturan/tata tertib meliputi : jadwal layanan, persyaratan anggota, peminjaman/pengembalian, penghargaan dan sanksi, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan pengunjung dalam perpustakaan, suasana tertib di perpustakaan.

11) Penerapan dan pemamfaatan teknologi informasi untuk : seleksi dan pengolahan koleksi, pengolahan layanan, penelusuran, akses informasi, jaringan, komunikasi dan kerja sama, promosi dan publikasi.

12) Penciptaan dan pengembangan iklim di perpustakaan agar : masyarakat tau arti, kegunaan, kegiatan, perpustakaan, masyarakat tertarik, berminat, tergugah untuk ke perpustakaan, pengunjung merasa dilayani dengan baik dan memuaskan, merasa nyaman diperpustakaan, ingin kembali ke perpustakaan, merasa mendapatkan sesuatu yang menyenangkan, memperoleh sesuatu yang sangat berguna bagi dirinya.

Diantara beberapa fungsi pendukung yang dikemukanan oleh Sutarno (2006) pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagian fungsi telah dilaksanaka seperti mendapat pelayanan yang wajar tanpa pilih kasih, dan layanan yang transparan, walaupun masih ada fungsi lain yang belum terealisasi misalnya penciptaan dan pengembangan iklim di

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

perpustakaan agar masyarakat tau arti ; kegunaan, kegiatan, perpustakaan, masyarakat tertarik, berminat, tergugah untuk ke perpustakaan, pengunjung merasa dilayani dengan baik dan memuaskan, merasa nyaman diperpustakaan, ingin kembali ke perpustakaan, merasa mendapatkan sesuatu yang menyenangkan, memperoleh sesuatu yang sangat berguna bagi dirinya.

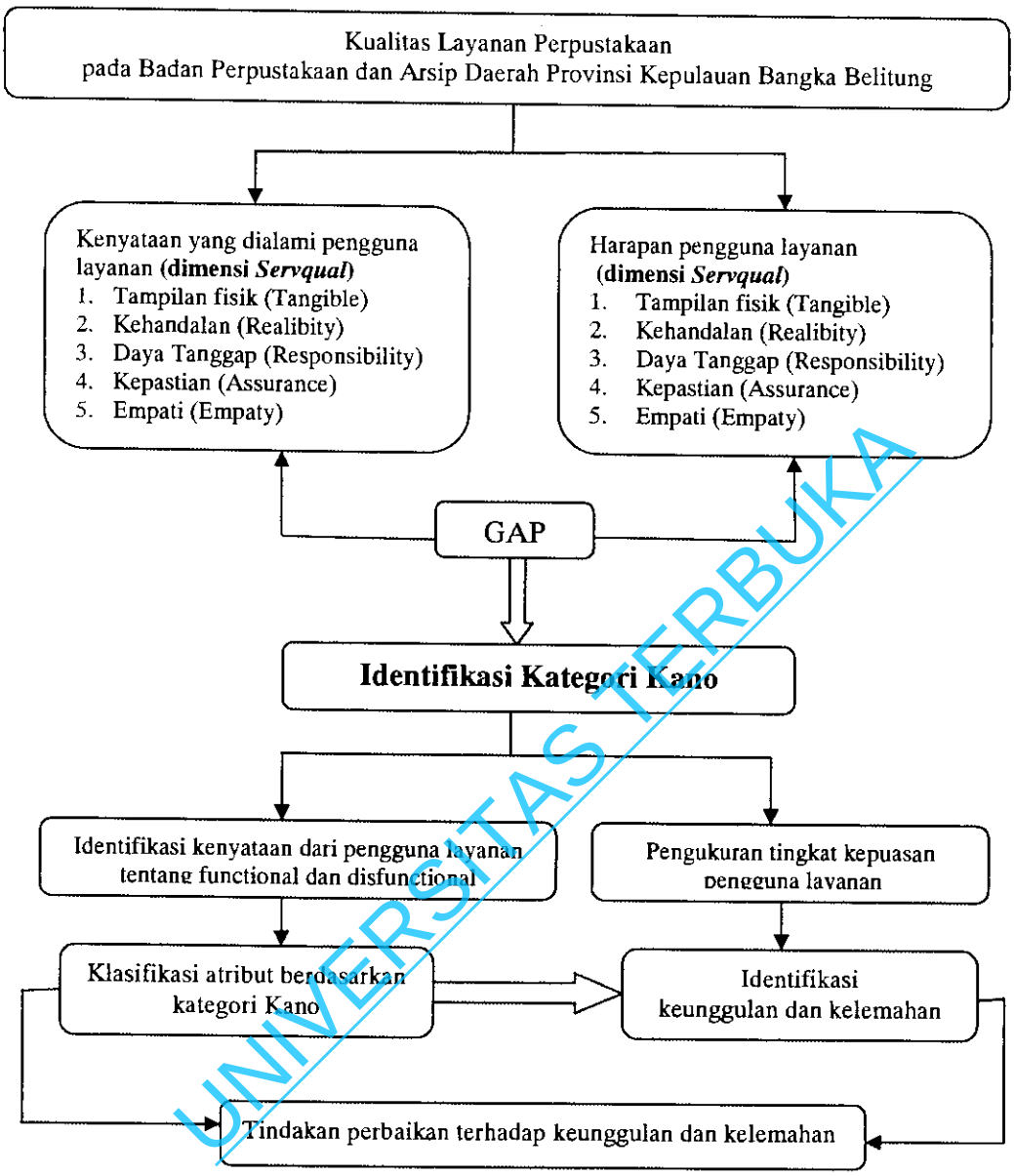
B. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran yang dibangun dalam penelitian ini akan menguji, menganalisis dan menggambarkan kualitas layanan perpustakaan. Kualitas layanan yang dirasakan dan yang diharapan pengguna layanan. Menurut metode *Servqual* sesuai pendapat Zeithaml, Parasuraman and Berry (2000), dimana kesenjangan layanan diidentifikasi *gap perception*.

Selanjutnya dianalisis dengan model *Kano* guna mengetahui keunggulan dan kelemahan kualitas layanan guna dijadikan prioritas pihak manajemen perpustakaan dalam melakukan tindakan perbaikan kualitas layanan perpustkaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kerangka pemikiran dimaksud disajikan pada gambar 2.4. berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran

Sumber : Parasuraman, Zitham, Berry dalam Kotler (1997), Noraki Kano (1980),diolah

UNIVERSITAS TERBUKA

C. Definisi Operasional

Definisi operasional dan indikator masing-masing atribut pada penelitian ini disajikan dalam Tabel 2.5. dibawah ini :

Tabel 2.5. Definisi Konsep dan Operasional

Konsep	No	Atribut
Tangible	1	Tata letak gedung perpustakaan strategis
	2	Bangunan gedung yang permanen
	3	Kebersihan ruangan
	4	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik
	5	Suhu ruangan nyaman
	6	Sirkulasi udara nyaman
	7	Pencahayaan nyaman
	8	Ruangan tidak bising
	9	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman
	10	Tata letak ruangan baik dan rapi
	11	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai
	12	Fasilitas foto copy memadai
	13	Fasilitas internet memadai
	14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai
	15	Kartu aggota yang handal
Ralibility	1	Penyediaan koleksi buku lengkap
	2	Koleksi jurnal tersedia lengkap
	3	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap
	4	Koleksi surat kabar tersedia lengkap
	5	Koleksi referensi tersedia lengkap
	6	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap
	7	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap
	8	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada
	9	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna
	10	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna
	11	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik
Respon siveness	1	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung
	2	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat
	3	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung
	4	Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap
Assu rance	1	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi
	2	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan
Em pathy	1	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas
	2	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *survey* yang diperkaya dengan data kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Digunakan pendekatan kuantitatif, dimana jenis data yang digali merupakan pemahaman atas fenomena yang bersifat kualitatif kemudian diterjemahkan kedalam angka kuantitatif. Maksud dan tujuan dari penggunaan pendekatan kuantitatif ini dapat dianalisis dengan menggunakan statistik diskriptif.

Penelitian ini akan mensurvei pengguna layanan perpustakaan mengenai persepsi dan harapannya terhadap layanan yang dirasakan. Desain alternatif jawaban yang tersedia menggunakan kuesioner tertutup sebagai alat pengumpul data yang diperoleh dari responden. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-analitis karena dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci untuk kemudian dilakukan analisis keterkaitan antar atribut penelitian.

Lokasi penelitian dilakukan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berlokasi di jalan Hamidah Nomor 9 Kelurahan Opas Kecamatan Taman Sari Kotamadya Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kurun waktu selama empat bulan terhitung dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2012.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Pemilihan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai objek penelitian ini didasarkan beberapa hal ; (1) sebagai unit kerja baru pelayanan dirasakan belum optimal, (2) Belum memilki gedung sendiri, (3) sarana dan prasarana belum memadai, dan (4) belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya mengenai analisi kualitas layanan perpustakaan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto,2001:115) dan menurut Prasetya Irawan (2004:179), Populasi adalah keseluruhan elemen yang hendak dijelaskan oleh peneliti melalui penelitian. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus Slovin (dalam Umar:1999).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad \text{.....} \quad (3.1)$$

Keterangan :
n = Ukuran Sampel
N = Ukuran Populasi
e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau yang dinginkan

Objek penelitian ini yaitu masyarakat umum pengguna layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Teknik pengambilan sampel penelitian dengan menggunkan teknik *purposive sampling.* Menurut Sugiono (dalam Kuncoro 2003:119), *Purposive sampling* adalah pemilihan sampel yang bersifat tidak acak yang informasinya diperoleh menurut keinginan peneliti. berdasarkan jumlah rata-rata penguna layanan perpustakaan tahun 2011 adalah 2305 dengan persentase

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

kelonggaran 10% diperoleh jumlah 99,57 dengan responden dengan penjelasan sampel dari masing-masing bulan yaitu :

Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel

No	Bulan	Pengunjung (populasi)	Sampel	Pembulatan
1	Januari	43	1,87	2
2	Februari	263	11,41	11
3	Maret	252	10,93	11
4	April	316	13,71	14
5	Mai	223	9,67	10
6	Juni	177	7,68	8
7	Juli	190	8,24	8
8	Agustus	176	7,64	8
9	September	183	7,94	8
10	Oktober	218	9,46	9
11	November	130	5,64	6
12	Desember	134	5,61	6
	Jumlah	**2305**	**100**	**101**

Sumber : Daftar buku tamu pengunjung perpustakaan tahun 2011 (data diolah)

Pada tabel 3.1 digunakan untuk ketentuan jumlah sampel 100 orang. Populasi sampel diambil dari penggunal layanan yang berkunjung selama empat periode Maret s.d Juli 2012 selama hari kerja dengan pertimbangan terbatasnya waktu, dana dan tenaga. Teknik lain yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Sugiono (2004:77) menyatakan Teknik *accidental sampling* adalah teknik penarikan sampel dari orang atau siapa saja yang kebetulan ditemui peneliti dilokasi penelitian.

UNIVERSITAS TERBUKA

C. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian (Djaali,P:2004:80). Berawal dari konsep kerangka pemikiran, instrumen dalam penelitian digunakan model pengukuran kualitas layanan yaitu Model *Kano* berdimensi *Servqual.* Pengumpulan data atribut/variabel dibuat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

berdasarkan kuesioner tertulis kepada pengguna layanan perpustakaan. Atribut yang diukur dalam penelitian ini adalah atribut kualitas layanan dengan lima dimensi *Servqual* yang dijabarkan dalam 34 pertanyaan. Selanjutnya dilakukan uji kesahihan dan kehandalan dari tiap butir atribut tersebut.

1. Kuesioner *Servqual* Tingkat Harapan dan Kinerja Perpustakaan

a. Kuesioner kesatu

Merupakan kuesioner tipe terbuka (*open questionnaire)*, dimana pengguna layanan bisa ikut andil menentukan jenis atribut layanan yang diinginkan, disebarkan kepada 30 orang responden. Pertanyaan awal kuesioner satu berisikan 30 *item* kemudian setelah didapat masukan atribut terdapat 34 *item* atribut layanan yang kemudian dilakukan uji kesahihan dan keandalan, untuk selanjutnya atribut yang didapat dijadikan kuesioner kedua.

b. Kuesioner kedua

Kuesioner tipe tertutup dengan model *Servqual* yang berisikan pertanyaan-pertanyaan dari rekap kuesioner kesatu untuk mengetahui apakah layanan yang dirasakan sudah memuaskan atau belum, untuk mencari gap *perception* antara harapan dan kinerja. Hasil kuesioner ini untuk mencari atribut awal yang menjadi keunggulan dan kelemahan metode *Servqual* dengan 100 orang responden dan tidak termasuk responden 30 orang pada kuesioner pertama. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan skor :

1) Untuk harapan pengguna layanan perpustakaan :

- Tidak Mengharapkan (TH) diberi skor 1
- Kurang mengharapkan (KH) diberi skor 2
- Cukup Mengharapkan (CH) diberi skor 3

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

- Mengharapkan (M) diberi skor 4
- Sangat mengharapkan diberi skor 5

2) Untuk Kinerja Perpustakaan :

- Tidak Puas (TP) diberi skor 1
- Kurang Puas (KP) diberi skor 2
- Cukup Puas (CP) diberi skor 3
- Puas (P) diberi skor 4
- Sangat Puas (SP) diberi skor 5

2. Kuesioner Metode *Kano* kondisi yang diharapkan dan yang dirasakan

Pada metode Kano, merupakan kuesioner ketiga digunakan dalam instrumen pengumpulan data terdiri sepasang pertanyaan yaitu : *Functional question* dan *Disfunctional question*.

a. *Functional question* merupakan pertanyaan yang menyatakan kondisi yang diharapkan oleh responden jika atribut-atribut pelayanan perpustakaan terpenuhi.

b. *Disfunctional question* menyatakan kondisi yang dirasakan responden jika atribut dari layanan perpustakaan tidak terpenuhi.

Pada kuesioner Kano menggunakan skala ordinal dengan nilai skor :

- Suka (S) diberi skor 1
- Mengharapkan (M) diberi skor 2
- Netral (N) diberi skor 3
- Memberikan Toleransi (MT) diberi skor 4
- Tidak Suka (TS) diberi skor 5

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

3. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kusioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, untuk menguji validasi pada penelitian ini menggunakan perangkat lunak *Software Exel 2007 for window*

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r *table* untuk *degree of freedom (df)* = n-2 *df = 30-2* nilai *df = 28*, dalam hal ini n adalah jumlah sample = 30. Bandingkan nilai *Correlated Item – Total Correlation* hasil perhitungan r table r = 0,361, jika r hitung > r table dan nilai positif maka butir atau pertanyaan indikator tersebut dinyatakan valid (Imam.G, 2001 :45).

4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *Software SPSS versi 17.0 for window* memberikan fasilitas untuk mengukur realibitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha > 0,60* (Imam.G, 2001 :42).

Lebih lanjut instrument penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel 3.2. berikut dibawah ini :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3.2. Instrumen Penelitian Metode *Kano* berdimensi *Servqual*

No	Variabel/ atribut	Pengertian	Indikator	Item/atribut	Satuan Pengukuran *Servqual* skala likret		Satuan Pengukuran *Kano* skala ordinal	
1	Bukti Fisik *(Tangibles)*	Meliputi semua fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan berbagai peralatan dan perlengkapan komunikasi	Kecukupan dan tampilan fisik	1. Tata letak gedung yang strategis 2. Bagunan gedung yang permanen 3. Kebersihan ruangan,Penataan ruangan, buku rapi dan menarik 4. Suhu ruangan nyaman 5. Sirkulasi udara yang nyaman 6. Pencahayaan yang nyaman 7. Ruangan tidak bising 8. Kondisi meja dan tempat duduk nyaman 9. Tata letak ruangan baik dan rapi 10. Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai 11. Fasilitas fotocopy memadai 12. Fasilitas internet memedai 13. Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai 14. Kartu anggota yang handal	Tingkat. harapan pengguna layanan 1. TH 2. KH 3. CH 4. H 5. SH	Tingkat kinerja manajemen perpustakaan 1. TP 2. KP 3. CP 4. P 5. SP	*Functional* (harapan terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS	*Dysfunctional* (Harapan tidak terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 3.2. Instrumen Penelitian Metode *Kano* berdimensi *Servqual*

No	Variabel/ atribut	Pengertian	Indikator	Item/atribut	Satuan Pengukuran *Servqual* skala likret		Satuan Pengukuran *Kano* skala ordinal	
2.	Keandalan *(Reliabliity)*	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dari waktu ke waktu	Kemampuan melayani dengan cepat	1. Penyediaan koleksi buku lengkap 2. Koleksi jurnal tersedia lengkap 3. Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap 4. Koleksi surat kabar tersedia lengkap 5. Koleksi referensi tersedia lengkap 6. Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap 7. Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap 8. Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada 9. Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna 10. Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna 11. Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dg baik	Tingkat. harapan pengguna layanan 1. TH 2. KH 3. CH 4. H 5. SH	Tingkat Kinerja manajemen perpustakaan 1. TP 2. KP 3. CP 4. P 5. SP	*Functional* (harapan terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS	*Dysfunctional* (Harapan tidak terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 3.2. Instrumen Penelitian Metode *Kano* berdimensi *Servqual*

No	Variabel/ atribut	Pengertian	Indikator	Item/atribut	Satuan Pengukuran *Servqual* skala likret		Satuan Pengukuran *Kano* skala ordinal	
3.	Daya Tanggap (*Responsiv ness*)	keinginan para karyawan untuk melayani para pengunjung dan memberikan pelayanan dengan tanggap	Kemauan membantu pengunjung perpustakaan	1. Ketersediaan pihak perpustakaan membantu pengunjung 2. Pelayanan diberiakan dalam waktu yang cepat 3. Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap	Tingkat. harapan penggguna layanan 1. TH 2. KH 3. CH 4. H 5. SH	Tingkat Kinerja manajemen perpustakaan 1. TP 2. KP 3. CP 4. P 5. SP	*Functional* (harapan terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS	*Dysfunctional* (Harapan tidak terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS 6.
4.	Perhatian (*Empathy*)	Meliputi kepedulian dan perhatian pribadi dalam memahami keluhan pengunjung	Kepedulian terhadap pengunjung perpustakaan	1. Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas 2. Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik	Tingkat. harapan penggguna layanan 1. TH 2. KH 3. CH 4. H 5. SH	Tingkat Kinerja manajemen perpustakaan 1. TP 2. KP 3. CP 4. P 5. SP	*Functional* (harapan terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS	*Dysfunctional* (Harapan tidak terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS

UNIVERSITAS TERBUKA

13/40944.pdf

Tabel 3.2. Instrumen Penelitian Metode *Kano* berdimensi *Servqual*

No	Variabel/ atribut	Pengertian	Indikator	Item/atribut	Satuan Pengukuran *Servqual* skala likret		Satuan Pengukuran *Kano* skala ordinal	
5.	Jaminan (*Assurance*)	Seberapa besar mampu menumbuhkan rasa percaya dan yakin akan kualitas jasa layanan	Kemampuan memberikan rasa aman dan percaya pada pengunjung perpustakaan	1. Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi 2. Petugas layanan bersikap ramah, sopan, tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	Tingkat. harapan pengguna layanan 1. TH 2. KH 3. CH 4. H 5. SH	Tingkat Kinerja manajemen perpustakaan 1. TP 2. KP 3. CP 4. P 5. SP	*Functional* (harapan terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS	*Dysfunctional* (Harapan tidak terpenuhi) 1. S 2. M 3. N 4. T 5. TS

Keterangan :

A. Metode Servqual

1. Tingkat Harapan Pengguna Layanan
   - TH : Tidak Mengharapkan
   - KH : Kurang Mengharapkan
   - CH : Cukup mengharapkan
   - H : Mengharapkan
   - SH : Sangat Mengharapkan

1. Tingkat Kinerja Manajemen perpustakaan
   - TP : Tidak Puas
   - KP : Kurang Puas
   - CP : Cukup Puas
   - P : Puas
   - SP : Sangat Puas

B. Metode Kano

1. Functional
- S : Suka
- M : Mengharapkan
- N : Netral
- T : Toleransi
- TS : Tidak Suka

2. Dysfunctional
- S : Suka
- M : Mengharapkan
- N : Netral
- T : Toleransi
- TS : Tidak Suka

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui 2 (dua) sumber yaitu :

1. Data Primer

   Pengambilan data primer dilakukan melalui teknik kuesioner yaitu teknik pengumpulan data harapan pengguna layanan, kinerja manajemen perpustakaan dianalisis dengan metode *Kano* berdimensi *Servqual.* Penyebaran kuesioner yang meliputi atribut-atribut layanan berdimensi *Servqual*. Setiap atribut dibuat pernyataan yang menjelaskan *item* layanan dan diberi alternatif jawaban mengacu kepada skala *likert* pada kuesioner metode *Servqual* dan skala *ordinal* pada kuesioner metode *Kano*.

2. Data Sekunder

   Data sekunder diperoleh dari sumber informasi teoritis melalui studi kepustakaan yang meliputi : buku-buku, artikel, laporan, bulletin, peraturan atau perundangan dan dokumen lain yang dinilai berkaitan erat dengan bidang yang diteliti. Metode pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini didapat dari data kepegawaian, data pengunjung, strukrur organisasi dan profil Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Studi pustaka, telaahan dari teori-teori, pendapat dan penelitian terdahulu yang relevan, buku-buku literatur, artikel, jurnal, buletin lewat media perpustakaan dan internet. Bahan-bahan tersebut

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

dijadikan landasan teori dan pembahasan hasil penelitian yang lebih mendalam.

E. Metode Analisis Data

1. Analisa Data Kuantitatif

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisa kuantitatif dan anaisa kualitatif, diuraikan sebagai berikut :

- Menentukan jumlah kuesioner yang sah/ tidak cacat kemudian diringkas dalam tabel
- Menguji kesahihan dan keandalan kuesioner dengan menggunakan exel *forwindow 2007* dan *softwere SPSS 17.00*
- Menghitung keunggulan tiap atribut
- Menghitung jumlah masing-masing katagori pada metode *Kano*

Penelitian ini menguji kualitas layanan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, bertujuan mengkatagorikan dan menganalisa atribut-atribut yang menjadi keunggulan dan kelemahan dari kualitas layanan dan memberikan rekomendasi pada manajemen perpustakaan terhadap tindakan perbaikan kinerja kualitas layanan baik *internal* maupun *external* yang sesuai dengan keinginan konsumen.

a. Pengolahan Data Motode *Servqual*

Metode *Servqual* menurut pendapat *Zeithaml.et.al* (dalam Gaspersz, 1997:15) ada lima dimensi utama yang termasuk dalam atribut-atribut kualitas jasa adalah : *Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance (TRRAE).*

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

1) *Tangibles*

Atribut ini berkaitan erat dengan elemen fisik atau produk fisik yang memfasilitasi penyampaian jasa pelayanan. Termasuk dalam atribut ini adalah, kondisi gedung, tata letak, ruang baca, kelengkapan buku koleksi dan fasilitas fisik lainnya.

2) *Responsiveness*

Atribut ini mengacu pada daya tanggap pelanggan. Seringkali atribut ini berkaitan erat dengan tanggung jawab dan harapan pengguna layanan dalam upaya penyampaian jasa yang baik serta membantu pelanggan yang menghadapi kesulitan berkaitan dengan pelayanan jasa perpustakaan.

3) *Reliability*

Atribut ini mengacu pada kemampuan pihak manajemen perpustakaan dalam menyampaikan pelayanan jasa perpustakaan yang dijanjikannya secara akurat dan minim dari kesalahan-kesalahan.

4) *Assurance*

Atribut ini mengacu pada kepastian artinya seberapa besar manajemen perpustakaan mampu menumbuhkan rasa percaya dan yakin pengguna layanan akan kualitas jasa layanan perpustakaan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

5) *Empathy*

Atribut ini berhubungan erat dengan hubungan pegawai dan pelanggan. Sejauh mana pegawai memberikan perhatian dan peduli pada pelanggan perpustakaan.

Metode *Servqual* mendefinisikan bahwa kesenjangan atau gap (Q) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu adalah :

$$Q = P\ (Perceptions\ ) - E\ (\ Expectations) \quad \ldots\ldots\ldots\ldots \quad (3.2)$$

Nilai gap yang diperoleh dari nilai skor harapan dikurangi nilai skor atribut kinerja layanan untuk dicari dan dianalisis yang mana dijadikan kategori keunggulan dan kategori kelemahan (kesenjangan = harapan – tingkat kinerja layanan)

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan, digunakan rumus (Basterfiled dalam Ariani, 2004: 325) yaitu :

$$Kualitas = \frac{Penilaian}{Harapan} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots \quad (3.3)$$

Jika kualitas (Q) ≥ 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

b. Pengolahan Data Dengan Menggunakan Metode *Kano*

Langkah-langkah pengukuran kualitas layanan dengan metode *Kano* yang sudah diadaptasi dengan dimensi *Servqual* yaitu :

1) Indentifikasi Atribut.

Langkah ini dilakukan dengan pengelompokan berdasarkan dimensi *Servqual*, dari atribut-atribut tersebut, disusun pra-kuesioner.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

2) Tes pra-kuesioner berdimensi Servqual disebarkan kepada 30 orang pengguna layanan perpustakaan untuk mengidentifikasi pertanyaan mana yang dianggap tidak perlu oleh pengguna layanan dalam penelitian.

3) Penyusunan kuesioner *Kano*

4) Langkah-langkah untuk mengklasifikasi atribut berdasarkan metode *Kano* adalah sebagai berikut :

a) Menetukan atribut tiap responden sebagai berikut :

Tabel 3.2. Penentuan Kategori *Kano*

Kebutuhan Konsumen		***Dysfungctional***				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
		Suka	**Mengharapkan**	**Netral**	**Toleransi**	**Tidak Suka**
Functional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Mengharap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M
	5. Tidak Suka	R	R	R	R	O

(Sumber : Walden,1993)

Keterangan :
Q = *Questionable* (Diragukan)
R = *Reverse* (Kemunduran)
A = *Attractive* (Menarik)
I = *Indefferent* (Netral)
O = *One dimensional* (Satu Ukuran)
M = *Must be* (Keharusan)

b) Menghitung jumlah masing-masing katagori kano dengan tiap-tiap atribut.

c) Menetukan katagori Kano untuk tiap atribut dengan menggunakan *Blauth Formula* (Walden: 1993) sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

(1) Jika (*one-dimensional* + *attractive* + *must be*) > (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (*one-dimensional, attractive,must be*)

(2) Jika (*one-dimensional* + *attractive* + *must be*) < (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (*Indifferent, reverse,qestionable*).

(3) Jika jumlah nilai (*one-dimensional* + *attractive* + *must be*) = (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (*One dimensional, attractive, must be,Indifferent, reverse,qestionable*).

d) Tindakan perbaikan.

Panduan bagi organisasi dalam menentukan target untuk katagori Kano adalah berupaya memenuhi semua atribut *Must be*, mempeunyai kinerja lebih baik daripada *competitor* pada atribut *one-dimensional*, dan memuaskan atribut *attractive* yang berbeda dengan *competitor*.

UNIVERSITAS TERBUKA

2. Tahapan Penelitian

Penelilitian ini dimulai dari identifikasi masalah, tujuan dan identifikasi sampel penelitian. Proses pengumpulan data meliputi data primer dan data sekunder, data primer melalui kuesioner tahap pertama 30 responden, kuisioner tahap ke dua 100 responden, hasil dari kuesioner tahap ke dua diuji validasi dan reabilitas. Data sekunder diperoleh dari bahan pustaka, penelitian sebelumnya, informasi dari situs terkait dengan penelitian.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

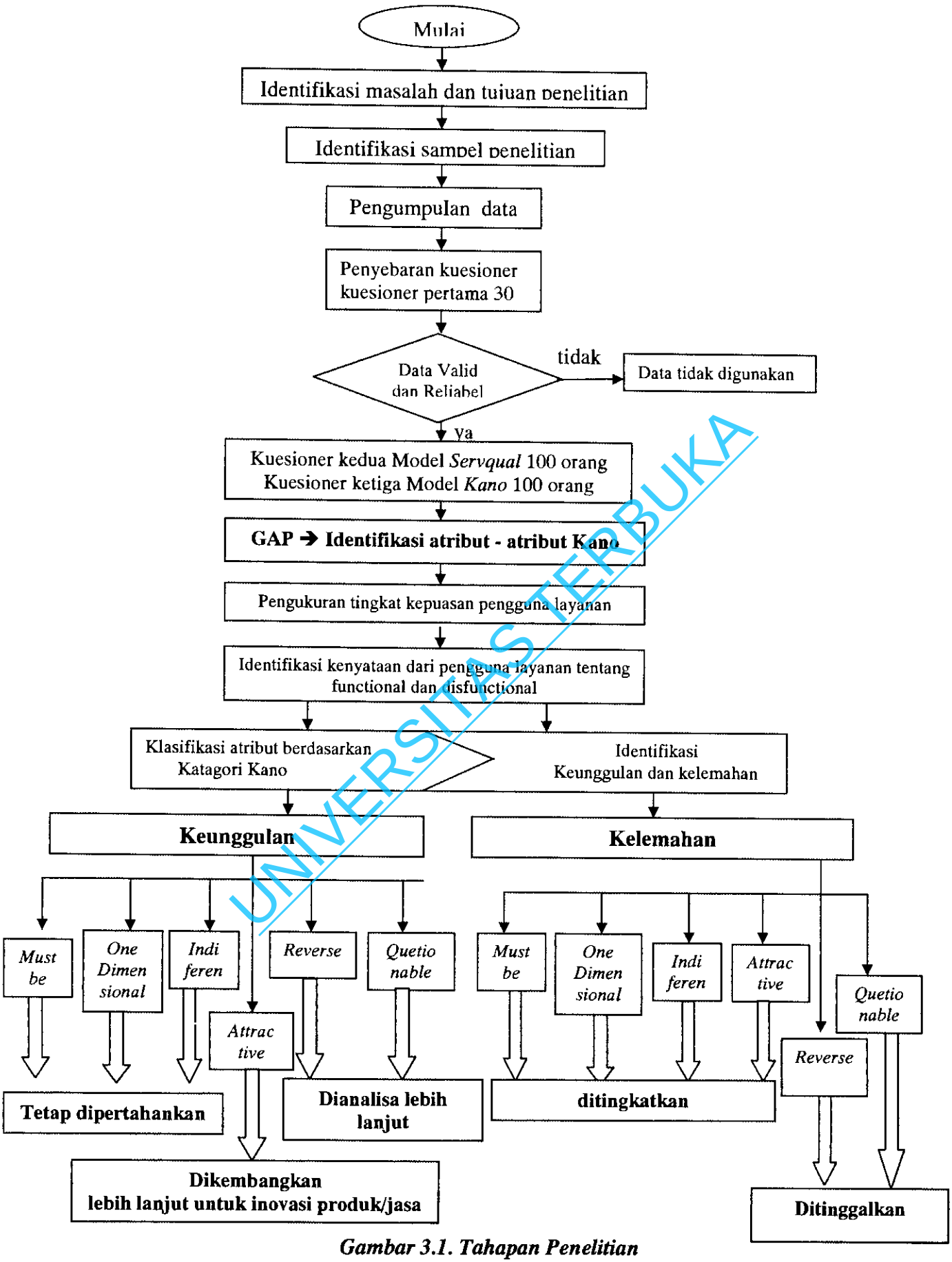
Data yang valid dan realibel selanjutnya diproses dengan mencari *gap perception* antara harapan dan kenyataan dengan metode *Servqual*. Selanjutnya dianalisis berdasarkan klasifikasi katagorikan *Kano* guna mencari atribut keunggulan dan kelemahan layanan serta tindakan perbaikan terhadap atribut keunggulan dan kelemahan layanan perpustakaan.

Setelah analisis data selesai tahap akhir penelitian ini menarik kesimpulan dari tiap-tiap analisis data atribut layanan yang diolah berdasarkan metode *Kano* berdimensi *Servqual* dan dilakukan rekomendasi saran kebijakan pada pimpinan manajemen perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan secara umum bagi seluruh pimpinan manajemen perpustkaaan seluruh Indonesia. Berikut gambar tahapan penelilitian disajikan pada gambar 3.1.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf



Gambar 3.1. Tahapan Penelitian

Sumber : Parasuraman, Zitham, Berry dalam Kotler (1997) Noraki Kano (1980),diolah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Demografi

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung baru terbentuk setelah 8 tahun provinsi ini berdiri. Lembaga ini terbentuk berdasarkan peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 7 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Statistik serta Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang mempunyai tugas pokok yaitu membantu Gubernur dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dibidangnya.

1. Visi dan Misi

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

Visi : "Mewujudkan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berbasis teknologi informasi"

Misi :

a. Menyediakan dan mengembangkan sarana dan prasarana Perpustakaan dan Kearsipan Daerah sesuai dengan perkembangan global;
b. Mengumpulkan, mengelola dan melestarikan serta mendayagunakan bahan pustaka dan arsip secara optimal di wilayah Kepulauan Bangka Belitung;

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

c. Meningkatkan fasilitas dan pelayanan budaya baca serta sadar arsip bagi masyarakat;

d. Menigkatkan fasilitas dan pelayanan budaya baca menuju masyarakat Kepulauan Bangka Belitung cerdas (Babel Smart);

e. Meningkatkan kemampuan SDM Perpustakaan dan Kearsipan Daerah dengan dukungan teknologi informasi modern.

2. Uraian Tugas

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 74 Tentang Uraian Tugas Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Susunan Organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terdiri atas:

a) Kepala Badan;

b) Sekretariat;

c) Kepala Bidang;

d) Kelompok Jabatan fungsional.

1) Kepala Badan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dalam lingkup tugasnya untuk melaksakan tugas kepala badan mempunyai fungsi :

(a) Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan bidang tugasnya;

(b) Pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang layanan perpustakaan dan arsip daerah.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

2) Sekretariat adalah unsur pembantu kepala badan dipimpin seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala badan. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan urusan umum, perlengkapan, rumah tangga, hukum, organisasi, dan tata laksana hubungan masyarakat, kepegawaian, pendidikan dan keuangan.

3) Kepala Bidang Pembinaan Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai tugas menyusun, merencakan, dan melaksanakan kebijakan teknis pembinaan dan pengembangan SDM pengelolaan perpustakaan dan kearsipan. Dalam pelaksanaan tugasnya kepala bidang dibantu oleh kepala sub bidang dan beberapa orang staf.

4) Bidang Pengelolaan dan Pelestarian Perpustakaan memiliki tugas melaksanakan pengembangan perpustakaan di daerah dan memberikan pelayanan masyarakat umum dibidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Dalam pelaksanaan tugasnya kepala bidang dibantu oleh kepala sub bidang dan beberapa orang staf.

5) Kelompok jabatan fungsional umum memiliki tugas melaksakan kegiatan keahlian dibidang perpustakaan.

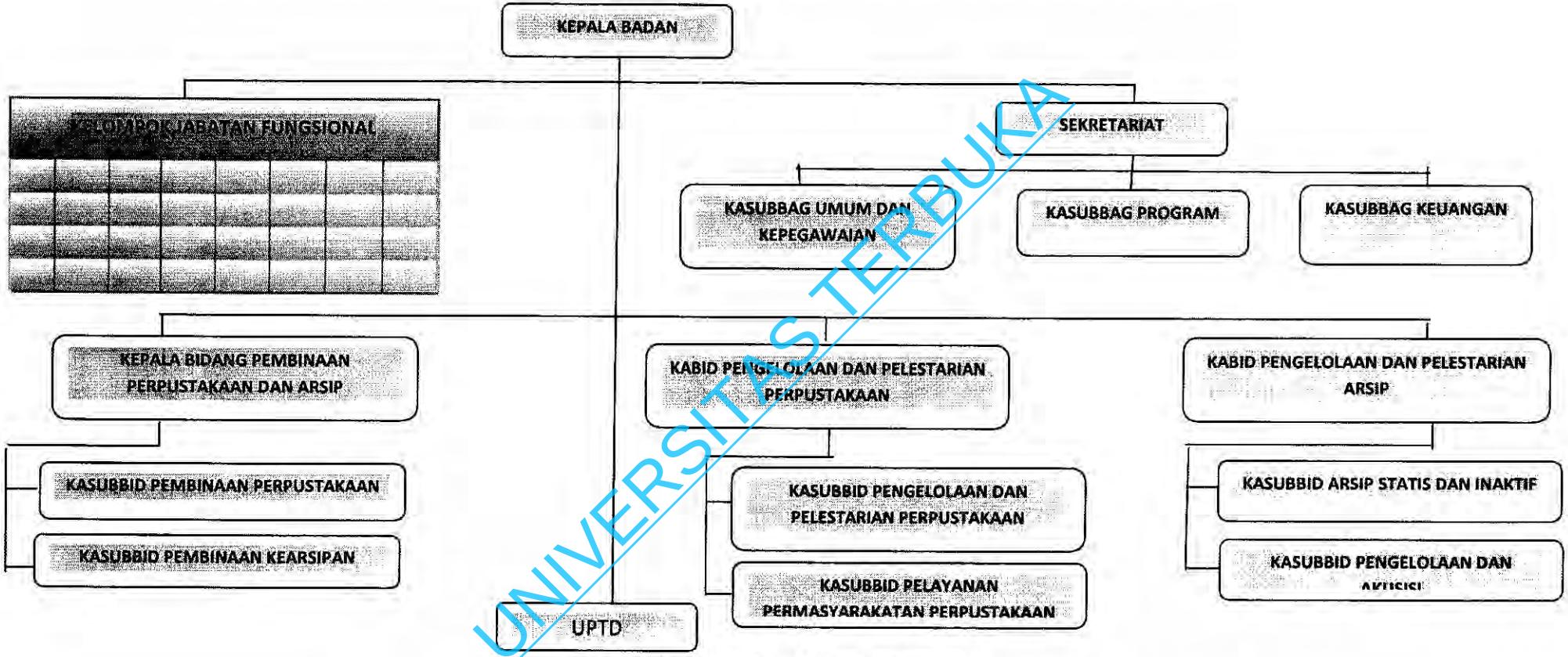
UNIVERSITAS TERBUKA

3. Struktur organisasi

Profil struktur organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat terlihat pada bagan struktur berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



Gambar 4.1. Struktur Organisasi
Sumber : Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

UNIVERSITAS TERBUKA

13/40944.pdf

B. Profil Responden

Penyebaran kuesioner penelitian kepada 100 responden dengan karakteristik sebagai berikut : (a) Pengguna Layanan; Anggota dan Non Anggota (b) Jenis Pekerjaan (c) Unsur Jenis Kelamin; Laki-laki dan Perempuan. Dipilih karakteristik dan unsur responden tersebut karena dianggap mewakili profil responden pada penelitian ini.

1. Pengguna layanan

Jumlah responden 100 orang diambil dari pengunjung yang pernah merasakan layanan perpustakaan terdiri dari 47 orang anggota (47%) dan 53 orang non anggota (53%) hanya pengunjung biasa bukan anggota, dapat dilihat pada gambar 4.1.

Gambar 4.1. Jenis keanggotaan

Berdasarkan gambar 4.1. dianalisis bahwa kontribusi yang menggunakan layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah masih banyak yang belum menjadi anggota hal ini menunjukan bahwa masih ada

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

pengguna layanan yang belum berminat untuk menjadi anggota hal ini akan menjadi perhatian lebih lanjut oleh pihak manajemen perpustkaan.

2. Jenis Pekerjaan

Responden yang paling banyak menggunakan jasa layanan untuk jenis pekerjaan adalah mahasiswa sebanyak 39 orang (40%) diikuti oleh PNS 37 orang (37%), pelajar 15 orang (15%) dan terakhir swasta 8 orang (8%), seperti tergambar pada gambar 4.2 :

Gambar 4.2. Jenis Pekerjaan

- Berdasarkan gambar 4.2. dapat dianalisis bahwa persentase Mahasiswa 40% dan PNS 37% hampir sama namun untuk pelajar memiliki nilai terkecil 15% hal ini mencerminkan kurangnya sosialisasi minat baca guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada masyarakat secara umum dan secara khusus bagi pelajar sebagai generasi muda penerus bangsa sehingga tujuan perpustakaan sebagai wadah mencerdaskan kehidupan bangsa dapat tercapai.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

- Profil tingkat pendidikan tidak ditampilkan karena telah terwakili oleh jenis pekerjaan yang diasumsikan pengguna layanan perpustakaan rata-rata pns, mahasiswa, pelajar dan swasta rata-rata memilki tingkat pendidikan yang memadai.

3. Jenis Kelamin

Junlah responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin wanita sebesar 52 orang wanita (52%) dan laki-laki 48 orang (48%). Hal ini disebabkan jumlah wanita lebih banyak sebagai pengujung dari pada pengujung laki-laki pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Gambar 4.3. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 4.3. dapat dianalisis bahwa unsur jenis kelamin wanita lebih banyak 4% sebagai pengguna layanan atau relatif sama hal ini menunjukan bahwa minat baca wanita lebih dominan dibanding laki-laki dibandingkan persentase jumlah penduduk Bangka Belitung Tahun 2012 yakni laki-laki 655.052 jiwa dan wanita 606.685 jiwa dari total penduduk 1.261.737 jiwa (Sumber:Badan Perencanaan dan Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung: 2012).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

C. Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Pengolahan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari pengunjung yang menggunakan layanan perpustakaan melalui penyebaran kuesioner. Dalam pengisian kuesioner responden didampingi secara langsung untuk menjelaskan hal-hal yang tidak dimengerti oleh responden sehingga jawaban responden sesuai dengan maksud pertanyaaan dalam kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam tiga tahap sebagai berikut :

a. Tahap Pertama

Penyebaran kuesioner kesatu jenis kuesioner semi terbuka model *Servqual* disebarkan pada 30 orang responden bertujuan untuk mengetahui atribut layanan yang diinginkan. Responden ikut ikut memberikan masukan jenis atribut jasa pelayanan yang di inginkan, didapat 34 *item* atribut layanan dari kuesioner tahap pertama dari yang awal 30 *item*. Atribut data yang didapat dari kuesioner pendahulu direkap kemudian digunakan untuk uji kesahihan dan keandalan. Hasil kuesioner kesatu terlampiran pada lampiran satu.

b. Tahap kedua dan ketiga

Penyebaran kuesioner kedua dengan model *Servqual* dan kuesioner ketiga dengan model *Kano* disebarkan kepada 100 responden periode waktu Mei sd Juli 2012. Pertanyaan atribut layanan didapat dari hasil kuesioner kesatu, hasil kuesioner ini dapat dilihat pada lampiran 2 dan lampiran 3.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Pengujian Data

Pengolahan data diberi makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian yaitu untuk memahami apa yang terdapat di balik data yang diperoleh,diringkas menjadi suatu rumusan yang menyatu dan mudah dimengerti serta menemukan suatu pola umum yang timbul dari data tersebut, pengujian dilakukan dengan program *Exel 2007 for Window* dan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 17.00.

a. Hasil Uji Validasi

Menurut Sugiono dalam Hamar (2011:54) butir instrumen dinyatakan valid jika memilki harga korelasi positif dan nilai r ≥ 0,3 (taraf signifikan 5%). Uji validasi dalam penelitian ini menggunakan bantuan *Exel 2007 for Window* dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom (df)* = n-2, jumlah sampel penelitian dalam hal ini 30 orang dan besarnya *df* dapat dihitung 30-2 = 28 dengan *df* = 28 dan alpha 0,05 didapat r tabel = 0,361 karena memilki nilai r ≥ 0,3 maka semua butir korelasi dinyatakan valid. Hasil uji validasi dapat dilihat pada tabel 4.1. halaman berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Atribut Layanan

	No	Atribut	Signi fikan	Ket.
Tangible	1	Tata letak gedung perpustakaan strategis	,677	Valid
	2	Bangunan gedung yang permanen	,846	Valid
	3	Kebersihan ruangan	,684	Valid
	4	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik	,430	Valid
	5	Suhu ruangan nyaman	,638	Valid
	6	Sirkulasi udara nyaman	,752	Valid
	7	Pencahayaan nyaman	,575	Valid
	8	Ruangan tidak bising	,829	Valid
	9	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman	,759	Valid

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Tabel 4.1. Lanjutan

	No	Atribut	Signi fikan	Ket.
Tangible	10	Tata letak ruangan baik dan rapi	,730	Valid
	11	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai	,535	Valid
	12	Fasilitas foto copy memadai	,781	Valid
	13	Fasilitas internet memadai	,377	Valid
	14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai	,366	Valid
	15	Kartu anggota yang handal	,740	Valid
Reliability	16	Penyediaan koleksi buku lengkap	,724	Valid
	17	Koleksi jurnal tersedia lengkap	,793	Valid
	18	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap	,855	Valid
	19	Koleksi surat kabar tersedia lengkap	,884	Valid
	20	Koleksi referensi tersedia lengkap	,800	Valid
	21	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap	,846	Valid
	22	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap	,740	Valid
	23	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada	,837	Valid
	24	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna	,902	Valid
	25	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna	,788	Valid
	26	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik	,844	Valid
Responsi veness	27	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung	,843	Valid
	28	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat	,807	Valid
	29	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung	,785	Valid
	30	Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap	,767	Valid
Assur ance	31	Ada kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan	,772	Valid
	32	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	,558	Valid
Em pathy	33	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas	,697	Valid
	34	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik	,558	Valid

UNIVERSITAS TERBUKA

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. *Softwere SPSS versi 17.00* memberikan fasiitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha.*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0,060 atau bila hasil perhitungan mendekati nilai 1,00 maka kuesioner dikatakan handal Masri dan Efendi dalam Hamar (2011:56). Hasil uji reliabilitas didapat hasil yang reliabel sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Atribut Layanan

Cronbach's Alpha	*N of Item*
,968	34

Hasil kuesioner pengolahan uji *reliability* tampilan *output SPSS* dapat dilihat pada lampiran 4. Hasil menunjukan bahwa semua nilai atribut/variabel memberikan nilai *cronbach Alpha* 0,968 atau 96,8% yang menurut Masri dan Efendi dalam Hamar (2011:56) dapat dikatakan handal.

UNIVERSITAS TERBUKA

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Metode *Servqual*

a. Menetukan gap/kesenjangan

Butir-butir atribut layanan yang valid dan reliability selanjutnya digunakan untuk menentukan kesenjangan/gap dari kelima dimensi *Servqual* digunakan rumus sebagai berikut :

Q = P (Perceptions) – E (Expectations) ..... *(4.1)*

Dimana :

Q = *Quality of service*/kesenjangan yang terjadi

P = *Perception*/ harapan yang diharapkan

E = *Expectations*/ kenyataan yang terjadi

13/40944.pdf

Tabel 4.3 Identifikasi Gap Atribut Layanan Model *Servqual*

	No	Atribut	Harapan	Kinerja	Gap
Tangible	1	Tata letak gedung perpustakaan strategis	4,7	3,0	-1,7
	2	Bangunan gedung yang permanen	4,5	3,5	-1,0
	3	Kebersihan ruangan	4,7	3,9	-0,8
	4	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik	4,6	3,4	-1,2
	5	Suhu ruangan nyaman	4,4	3,4	-1,1
	6	Sirkulasi udara nyaman	4,6	3,5	-1,1
	7	Pencahayaan nyaman	4,7	3,5	-1,2
	8	Ruangan tidak bising	4,6	3,6	-0,8
	9	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman	4,7	3,7	-1
	10	Tata letak ruangan baik dan rapi	4,5	3,5	-1
	11	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai	4,5	3,7	-0,8
	12	Fasilitas foto copy memadai	4,7	3,4	-1,3
	13	Fasilitas internet memadai	4,8	3,0	-1,8
	14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai	4,5	4,2	-0,3
	15	Kartu anggota yang handal	4,5	4,2	-0,3
		Mean tangible	**4,6**	**3,6**	**-1,0**
Reliability	16	Penyediaan koleksi buku lengkap	4,8	3,7	-1,0
	17	Koleksi jurnal tersedia lengkap	4,5	3,2	-1,3
	18	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap	4,5	3,2	-1,3
	19	Koleksi surat kabar tersedia lengkap	4,6	3,9	-0,7
	20	Koleksi referensi tersedia lengkap	4,5	3,6	-0,9
	21	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap	4,6	3,3	-1,3
	22	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap	4,6	3,7	-0.9
	23	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada	4,4	3,8	-0,6
	24	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna	4,6	3,7	-0,9
	25	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna	4,5	3,8	-0,7
	26	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik	4,7	4,0	-0,7
		Mean Relialibity	**4,6**	**3,6**	**-1,0**
Responsiveness	27	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung	4,7	4,4	-0,3
	28	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat	4,7	4,3	-0,4
	29	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung	4,8	4,4	-0,4
	30	Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap	4,8	4	-0,8
		Mean Responsiveness	**4,7**	**3,9**	**-0,8**
Assurance	31	Ada kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan	4,8	4,3	-0,6
	32	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	4,8	4	-0,8
		Mean Assurance	**4,8**	**4,2**	**-0.6**
Empathy	33	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan diberikan jelas	4,8	4,1	-0,7
	34	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik	4,7	4,6	-0,1
		Mean Empathy	**4,8**	**4,4**	**-0,4**
Total jumlah rata-rata tiap atribut			**157**	**127**	
Grand Mean Gap			**4,6**	**3,7**	**-0,9**

UNIVERSITAS TERBUKA

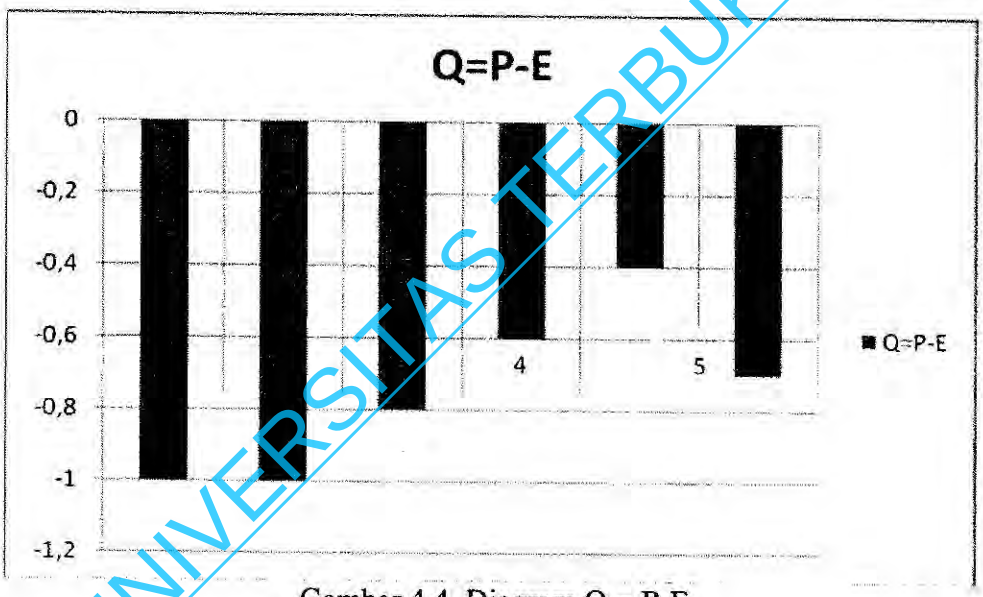
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Hasil rata-rata *gap* masing-masing dimensi menunjukan < 1 hal ini menunjukan bahwas layanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung belum bisa dikatakan memenuhi keinginan para pengguna layanan. Hasil ini terlihat pada tabel 4.4. dan gambar 4.4 berikut :

Tabel 4.4 *Gap Mean* Atribut Harapan, Kinerja dan Gap Tiap Dimensi

No	Dimensi	Harapan (P)	Kinerja (E)	Q=P-E
1	*Tangible*	4,6	3,6	-1
2	*Realibity*	4,6	3,6	-1
3	*Responsiveness*	4,7	3,9	-0,8
4	*Assurance*	4,8	4,2	-0,6
5	*Empathy*	4,8	4,4	0,4
	Mean	**4,7**	**4**	**-0,7**



Gambar 4.4. Diagram Q = P-E

UNIVERSITAS TERBUKA

Untuk menentukan nilai gap maka dibuat skala penilaian interpretasi sebagai berikut :

Tabel 4.5. Interpretasi Nilai Gap

Besarnya Nilai Gap	Kategori kelemahan / Tidak dapat memenuhi harapan
- 0,80 ≤ Gap ≤ - 1,00	Sangat Tinggi
- 0,60 ≤ Gap ≤ - 0,80	Tinggi
- 0,40 ≤ Gap ≤ - 0,60	Cukup
- 0,20 ≤ Gap ≤ - 0,40	Rendah
- 0,00 ≤ Gap ≤ - 0,20	Sangat Rendah

Sumber : Arikunto (1999), diolah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Dapat dianalisis dari tabel 4.4. dan gambar 4.4. diagram diatas bahwa nilai gap dimensi tertinggi pada dimensi *Tangiable, Reliability* nilai (-1) diikuti dimensi *Responsivness* nilai (-0,8) dengan nilai interpretasi sangat tinggi tidak mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Dimensi *Assurance* (-0,4) *Emphathy* (-0,4) dengan interpretasi rendah kategori tidak memenuhi harapan pengguna layanan.

Hal ini dijadikan rekomendasi bagi manajemen perpustakaan untuk tindakan perbaikan prioritas dari nilai interpretasi gap sangat tinggi sampai dengan rendah guna perbaikan layanan ke depan selanjutkanya dikarenakan secara keseluruhan dimensi layanan berdasarakan model Servqual belum bisa memenuhi harapan pengguna layanan perpustakaan.

b. Analisis Kualitas Layanan *Servqual*

Penentuan apakah kualitas layanan dikatakan baik atau tidak dengan rumus (Basterfiled dalam Wijaya,T. 2011:157)

$$\textbf{Kualitas} = \frac{\textbf{Penilaian}}{\textbf{Harapan}} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \quad (4.2)$$

Jika kualitas (Q) ≥ 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Berdasarkan harapan dan kinerja, didapat analisis kualitas layanan sebagai berikut :

Tabel 4.6. Kualitas Layanan

No	Dimensi	Penilaian Kinerja (P)	Harapan (E)	Q=P/E
1	*Tangible*	3,6	4,6	0,8
2	*Realibity*	3,6	4,6	0,8
3	*Responsiveness*	3,9	4,7	0,8
4	*Assurance*	4,2	4,8	0,9
5	*Empaty*	4,4	4,8	0,9
	Mean	**4**	**4,7**	**0,9**

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Hasil analisis kualitas layanan berdimensi *Servqual* didapat nilai rata-rata kualitas 0,9 hal ini menunjukan kualitas layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung belum bisa dikatakan baik karena nilai < 1 sehingga masih perlu dilakukan tindakan perbaikan prioritas nilai kualitas yang terkecil dalam penelitian ini yakni : Dimensi *Tanggibel, Reliability* dan *Responsibility* dengan nilai kualitas 0,8 diikuti *Assurance* dan *Empathy* dengan nilai 0,9.

Menurut Anggoro (2008) dan Ching-Chow Yang (2005) tidak dianalisis nilai Servqual dari gap dan rata-rata *servqual*. Namun dapat dilihat berdasarkan pendapat Zeitham et.al (2000) mengatakan jenis penelitian jasa berhasil mengidentifikasikan karakteristik dengan menggunakan gap/kesenjangan yang digunakan pengguna layanan dalam mengevaluasi jasa. Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan pengguna layanan tidak terpenuhi.

Hasil perhitungan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat kepuasan pengguna layanan terlihat pada lampiran 6 dan lampiran 7 Kemudian dicari *gap*/kesenjangan kemudian diidentifikasi keunggulan dan kelemahan tiap atribut layanan dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7. Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Layanan

	No	Atribut	Gap	Keunggulan/ Kelemahan	Interpretasi nilai
Tangible	1	Tata letak gedung perpustakaan strategis	-1,7	Kelemahan	Sangat tinggi
	2	Bangunan gedung yang permanen	-1,0	Kelemahan	Sangat tinggi
	3	Kebersihan ruangan	-0,8	Kelemahan	Sangat tinggi
	4	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik	-1,2	Kelemahan	Sangat tinggi
	5	Suhu ruangan nyaman	-1,1	Kelemahan	Sangat tinggi
	6	Sirkulasi udara nyaman	-1,1	Kelemahan	Sangat tinggi
	7	Pencahayaan nyaman	-1,2	Kelemahan	Sangat tinggi
	8	Ruangan tidak bising	-0,8	Kelemahan	Sangat tinggi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Tabel 4.7. Lanjutan

	No	Atribut	Gap	Keunggulan/ Kelemahan	Interpretasi nilai
Tangible	9	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman	-1	Kelemahan	Sangat tinggi
	10	Tata letak ruangan baik dan rapi	-1	Kelemahan	Sangat tinggi
	11	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai	-0,8	Kelemahan	Sangat tinggi
	12	Fasilitas foto copy memadai	-1,3	Kelemahan	Sangat tinggi
	13	Fasilitas internet memadai	-1,8	Kelemahan	Sangat tinggi
	14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai	-0,3	Kelemahan	Cukup
	15	Kartu anggota yang handal	-0,3	Kelemahan	Cukup
Reliability	16	Penyediaan koleksi buku lengkap	-1,0	Kelemahan	Sangat tinggi
	17	Koleksi jurnal tersedia lengkap	-1,3	Kelemahan	Sangat tinggi
	18	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap	-1,3	Kelemahan	Sangat tinggi
	19	Koleksi surat kabar tersedia lengkap	-0,7	Kelemahan	Tinggi
	20	Koleksi referensi tersedia lengkap	-0,9	Kelemahan	Sangat tinggi
	21	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap	-1,3	Kelemahan	Sangat tinggi
	22	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap	-0,9	Kelemahan	Sangat tinggi
	23	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada	-0,6	Kelemahan	Tinggi
	24	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna	-0,9	Kelemahan	Sangat tinggi
	25	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna	-0,7	Kelemahan	Tinggi
	26	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik	-0,7	Kelemahan	Tinggi
Responsivness	27	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung	-0,3	Kelemahan	Cukup
	28	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yg cepat	-0,4	Kelemahan	Cukup
	29	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung	-0,4	Kelemahan	Cukup
	30	Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap	-0,8	Kelemahan	Sangat tinggi
Assuran	31	Ada kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan	-0,6	Kelemahan	Tinggi
	32	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	-0,8	Kelemahan	Sangat tinggi
Empathy	33	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas	-0,7	Kelemahan	Tinggi
	34	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik	-0,1	Kelemahan	Sangat rendah
Total jumlah rata-rata tiap atribut			127		
Grand Mean			**-0,9**	Kelemahan	Sangat tinggi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Hasil pada tabel 4.7. dapat dianalisa berdasarkan dimensi *Servqual* semua atribut layanan teridentifikasi sebagai atribut kelemahan dengan interpretasi nilai sebagai berikut :

1) *Tangibel* (bukti fisik)

Untuk dimensi *tangible* secara keseluruhan atribut yang menjadi katagori kelemahan dengan interpretasi nilai tinggi ada 13 atribut dan hanya dua kategori kelemahan dengan interpretasi nilai cukup yaitu sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai dan kartu anggota yang handal.

Diantara 13 atribut kelemahan interpretasi nilai sangat tinggi dimensi *tangible* berdasarkan hasil pengamatan langsung dan hasil dari kesenjangan/ gap yang didapat bahwa ada beberapa atribut yang menjadi prioritas tindakan perbaikan untuk ditingkatkan diantaranya :

- Fasilitas internet yang kurang memadai hanya ada dua unit komputer sebagai fasilitas layanan internet, hal ini bagi pengguna layanan masih sangat kurang dikarenakan kebutuhan akan teknologi informasi internet pada saat ini paling dominan
- Bagunan gedung yang permanen juga menjadi prioritas utama dikarenakan hingga saat ini perpustakaan belum memilki gedung sendiri, sehingga kondisi fisik atribut lainnya juga berpengaruh menjadi kelemahan.
- Kondisi penitipan barang yang memang belum tersedia oleh pihak manajemen perpustakaan.

Hasil analisis ini dikaitkan dari profil responden dari sisi keanggotaan sebanyak 37% dari 47% anggota dan non anggota 45 % dari keseluruhan 53% menyatakan bahwa dimensi tangible adalah kategori kelemahan dengan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

interpretasi nilai sangat tinggi paling dominan dan hanya dua atribut interpretasi nilai sedang. Terkait profil jenis pekerjaan mayoritas berasal dari 34 % dari 40% mahasiswa dan 37% PNS menyatakan hasil yang sama.

Menurut Anggoro (2008) dimesi *Tangible* terdapat lima atribut pelayanan jasa yang diinginkan dan kelimanya merupakan atribut kelemahan namun tingkat dari kategori kelemahan tidak diinterprestsikan dalam nilai skala dan menurut Ching-Chow Yang (2005) tidak dianalisis nilai Servqual dari tiap dimensi karena lebih fokus pada aplikasi metode *Kano*. Berdasarkan pendapat Zeitham et.al (2000: 116) *Tangible* merupakan bukti fisik dari jasa yang berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2) *Reliability* (kehandalan)

Untuk dimensi *reliabliity*, yang menjadi kategori kelemahan dengan interpretasi tinggi ada empat atribut layanan yang akan ditingkatkan dan tujuh atribut yang teridentifikasi kategori kelemahan dengan nilai interpretasi sangat tinggi prioritas untuk rekomendasi perbaikan ditingkatkan.

Hasil pengamatan dan wawancara awal terdapat perbedaan temuan yakni pada jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna, dimana wawancara awal yang diwakili oleh salah satu pengunjung menyatakan bahwa hari kerja dan jam layanan yang terbatas yakni lima hari kerja jam 8.00-16.00 wib, tidak ada pembagian giliran saat istirahat makan siang layanan terhenti. Keadaan seperti ini membuat pengujung berkurang dan aktivitas layanan yang diberikan pustakawan belum optimal.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Akan tetapi hasil pada penelitian menunjukan jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna termasuk katagori keunggulan hal ini bisa saja berbeda hasil dengan pengamatan dan wawancara awal penelitian dikarenakan terkait profil responden dari jenis pekerjaan PNS hampir seluruhnya 37% menyatakan seperti diatas, begitu juga dengan jenis pekerjaan swasta hampir seluruhnya 8% menyatakan hal yang sama, dan 35% mahasiswa dan pelajar menyatakan hal yang sama.

Dikaitkan karakteristik masyarakat Bangka Belitung dan lihat dari sisi tingkat pendidikan, jenis kelamin, jenis pekerjaan, responden berasumsi jam buka sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna karena pada hari Sabtu dan Minggu responden belum merasa bahwa kebutuhan akan bahan bacaan sebagai wahana rekreasi kultural.

Berdasarkan pengamatan langsung sebagai wahana rekreasi kultural belum dijalankan fungsi perpustakaan sebagai hazanah budaya masyarakat dimana belum dilaksakanan berbagai kegiatan, misalnya pameran, ceramah, pertunjukan kesenian, dan penyediaan bahan bacaan yang dapat menghibur bagi pemakai (Qalyubi:2007) sehingga masyarakat belum merasakan fungsi rekreasi kultural pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Sedangkan atribut penyediaan koleksi bahan bacaan masih belum lengkap, pengguna layanan masih menggangap kebutuhan koleksi bahan bacaan bukan kebutuhan utama. Rekomendasi tindakan perbaikan untuk dijadikan bahan pertimbangan guna pengadaan kelengkapan bahan bacaan yang dibutuhkan pengguna layanan untuk lebih ditingkatkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Menurut hasil penelitian Anggoro (2008) dimesi *Reliability* terdapat terdapat lima atribut pelayanan jasa yang diinginkan dan empat merupakan atribut keunggulan. Senada pendapat Zeithaml, et.al (2000:116) bahwa dimensi *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Terkait aplikasi metode *Kano* kurva teratas ada atribut *excitement* (*delighters*) yakni atribut yang tidak diperkirakan oleh pelanggan. Namun, kehadiran atribut ini dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan, sehingga kemudian menghasilkan sebuah layanan luarbiasa bagi mereka (Yang. CC:2005).

Jenis kategori atribut layanan ini bersifat Menarik (*Attractive*) sehingga memiliki pengaruh yang paling besar pada pengguna layanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip daerah yang belum dijalankan yakni fungsi perpustakaan sebagai sarana rekreasi kultural. Pemenuhi kategori atribut layanan tidak harus dituntut dan diharapkan oleh pengguna layanan, akan tetapi jika terpenuhi menimbulkan tingkat kepuasan pengguna layanan tinggi sebaliknya jika tidak terpenuhi menimbulkan turunnya tingkat kepuasan pengguna layanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

3) *Responsiveness.* (daya tanggap)

Untuk dimensi *responsibility,* atribut yang menjadi katagori kelemahan dengan interpretasi sangat tinggi yakni : Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap. Atribut ini dijadikan rekomendasi bagi pihak manajemen perpustakaan prioritas ditingkatkan. Sedangkan atribut kategori kelemahan interpretasi cukup yaitu :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

a) Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung

b) Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat

c) Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung

Menurut hasil penelitian Anggoro (2008) dimensi *Responsivness* empat atribut pelayanan jasa yang diinginkan dan tiga merupakan atribut keunggulan dan satu merupakan atribut kelemahan. Senada pendapat Zeithaml, et.al (2000:116) bahwa dimensi *Responsiveness.* (daya tanggap) adalah keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Hasil penelitian ini menujukan katagori kelemahan dengan interpretasi sangat tinggi yakni petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap berdasarkan hasil pengamatan di lapangan ditemukan bahwa pegawai yang melayani kepustakaan masih terbatas dua orang tenaga honorer hal ini menunjukan bahwa jarang ada tenaga kepustakaan yang terjun langsung melayani pengguna layanan tidak sehingga informasi yang diberikan kurang detil dan tidak lengkap ada karena pegawai yang memiliki latarbelakang pendidikan kepustakaan lebih cendrung mengelola koleksi bahan bacaan daripada melayani pengunjung perpustakaan.

UNIVERSITAS TERBUKA

3. *Assurance* (jaminan)

Untuk dimensi *assurance,* atribut yang menjadi kategori kelemahan interpretasi nilai cukup yaitu : Ada kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan dan atribut kategori kelemahan interpretasi sangat tinggi adalah petugas layanan bersikap ramah, sopan, tertib, dan rapi dalam memberikan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

pelayanan. Terdapat instrument pertanyaan yang belum terangkum pada penelitian ini yakni tempat parkir yang aman dan luas.

Menurut pendapat Anggoro, RB (2008) dimensi *Assurance* terdapat tujuh atribut pelayanan jasa yang diinginkan dan lima merupakan atribut keunggulan dan dua atribut kelemahan. Pendapat Zeithaml,et. al. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen.

Hasil penelitian dimensi ini menunjukan nilai interprestasi kelemahan yang sangat tinggi pada atribut layanan harus segera ditingkatkan menjadi rekomendasi prioritas tindakan perbaikan pihak manajemen perpustakaan dan untuk atrribut layanan yang interprestasi cukup bisa dikatakan layanan yang lebih baik dari layanan kategori kelemahan yang sangat tinggi akan tetapi tetap layanan harus ditingkatkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

4. *Empathy* (kepedulian)

Untuk dimensi *empaty,* atribut yang menjadi katagori kelemahan dengan nilai interprestasi tinggi yakni keluhan dan saran ditanggapi dengan baik dan interprestasi sangat rendah yakni informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas. Atribut ini memilki interprestasi terendah dari kelima dimensi *servqual* dan 34 atribut yang ada bisa dikatakan yang terbaik dari kategori kelemahan akan tetapi rekomendasi tindakan perbaikan tetap ditingkatkan sehingga jenis atribut layanan ini dapat menjadi lebih baik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Terkait dengan profil responden 100 orang pengguna layanan yang dijadikan respondendan dari jenis keanggotaan 45% anggota dan 50% non anggota menyatakan hasil temuan di atas begitu juga dari jenis pekerjaan 35% mahasiswa dan 15% pelajar dengan pendapat yang sama dari jenis kelamin 50% wanita dan 43% pria menyatakan hasil yang sama. Menurut Anggoro, RB(2008) dimensi *Empathy* terdapat empat atribut pelayanan jasa yang diinginkan dan tiga merupakan atribut keunggulan dan satu atribut kelemahan.

2. Analisis Metode *Kano*

a. Identifikasi Atribut Model *Kano*

Identifikasi atribut model kano untuk menentukan mana yang menjadi atribut keunggulan dan atribut kelemahan dari 34 *item* atribut layanan. Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada lampiran 5. Identifikasi keunggulan dan kelemahan atribut layanan, diperoleh dari perhitungan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat kepuasan pengguna layanan setiap atribut keinginan pengguna layanan.

Menurut pendapat Sauerwein dalam Anggoro,RB. (2008:20) untuk menganalisa keunggulan dan kelemahan atribut layanan jasa dapat diperoleh dengan cara berikut :

- Jumlah semua skor atribut dari semua responden
- Hasil skor dibagi dengan jumlah responden
- Jumlah seluruh rata-rata dari setiap atribut dibagi dengan jumlah atribut

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

- Menentukan katagori atribut. Jika tingkat kepuasan/kepentingan pengguna layanan diatas *grand mean* maka atribut dikatakan unggul, tetapi jika tingkat kepauasan/kepentingan layanan dibawah *grand mean* maka atribut dikatakan lemah.

Rumus mencari rata-rata atribut layanan:

Mencari *grand mean* kepentingan pengguna layanan .....*(4.3.)*

$$\bar{X} = \frac{\sum_{J=i}^{n} Xij}{n} \qquad \bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{m} \bar{X}}{m}$$

Mencari *grand mean* kepuasan pengguna layanan .....*(4.4)*

$$\bar{Y}i = \frac{\sum_{J=i}^{n} Yij}{n} \qquad \bar{\bar{Y}}i = \frac{\sum_{i=1}^{m} \bar{Y}i}{m}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Rata-rata skor tiap harapan atribut ke-*i*, i = 1,2,3,...n

X*ij* = Skor atribut kepentingan ke-*i*, responden ke-*j*, j =1,2,3,....m

m = Jumlah atribut 34

n = Jumlah responden 100

$\bar{\bar{X}}$ = *Grand mean* tingkat harapan pengguna layanan

$\bar{Y}$ = Rata-rata skor tiap kepuasan atribut seluruh responedn ke-*i*, i = 1,2,3,...n

Y*i* = Skor tiap atribut kepuasan ke- *j*, j = *1,2,3,....m*

$\bar{\bar{Y}}$ = *Grand mean* tingkat kepuasan pengguna layanan

i = 1,2,3,,,,n dan j = 1,2,3,...m

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

b. Pengolahan Data Model *Kano*

1) Menetukan klasifikasi atribut tiap responden seperti pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8. Penentuan Kategori Kano

Kebutuhan Konsumen		*Dysfungctional*				
		1	2	3	4	5
		Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Functional	1 Suka	Q	A	A	A	O
	2 Mengharap	R	I	I	I	M
	3 Netral	R	I	I	I	M
	4 Toleransi	R	I	I	I	M
	5 Tidak Suka	R	R	R	R	O

Sumber : Walden,(1993)

Keterangan :

Q = *Questionable* (Diragukan)

R = *Reverse* (Kemunduran)

A = *Attractive* (Menarik)

I = *Indefferent* (Netral)

O = *One dimensional* (Satu Ukuran)

M = *Must be* (Keharusan)

2) Menghitung jumlah dibagi nilai masing-masing katagori kano dengan tiap-tiap atribut dari semua responden, kemudian setelah didapat jumlah/ nilai katagori kano setiap atribut yaitu menetukan katagori Kano untuk tiap atribut dengan menggunakan *Blauth Formula* (Walden, 1993) sebagai berikut :

- Jika (*one-dimensional* + *attractive* + *must be*) > (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (***one-dimensional, attractive,must be***).
- Jika (*one-dimensional* + *attractive* + *must be*) < (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (***Indifferent, reverse,qestionable***).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

- Jika jumlah nilai (*one-dimensional* + *attractive* + *must be*) = (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (***One dimensional, attractive, must be,Indifferent, reverse,qestionable).***

Setelah dilakukan perhitungan dan analisa klasifikasi *Kano* menggunakan *Blauth Formula* dari 100 responden didapat hasil; (*one-dimensional+ attractive+must be*) > (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka grade diperoleh dari yang paling maksimum ***one-dimensional, must be*** **(alternatif satu)**. Dijelaskan pada 4.9. berikut :

Tabel 4.9. Pemetaan Katagori Kano Tiap Atribut

	No	Atribut Layanan	Katagori Kano						Keterangan
			A	M	O	R	I	Q	
Tangible	1	Tata letak gedung perputsakaan strategis	11	23	31	3	30	2	*One dimensional*
	2	Bangunan gedung yang permanen	6	30	25	7	29	3	*Must be*
	3	Kebersihan ruangan	8	28	41	0	15	8	*One dimensional*
	4	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik	5	30	47	2	15	1	*One dimensional*
	5	Suhu ruangan nyaman	8	32	43	1	15	1	*One dimensional*
	6	Sirkulasi udara nyaman	6	38	33	0	23	0	*Must be*
	7	Pencahayaan nyaman	5	49	28	0	18	0	*Must be*
	8	Ruangan tidak bising	4	50	24	0	22	0	*Must be*
	9	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman	11	31	38	0	20	0	*One dimensional*
	10	Tata letak ruangan baik dan rapi	8	38	28	0	26	0	*Must be*
	11	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai	8	37	25	2	28	0	*Must be*
	12	Fasilitas foto copy memadai	14	33	27	0	26	0	*Must be*
	13	Fasilitas internet memadai	10	35	33	0	21	1	*Must be*
	14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai	13	30	37	0	20	0	*One dimensional*
	15	Kartu anggota yang handal	11	33	29	0	26	1	*Must be*
Reliability	1	Penyediaan koleksi buku lengkap	10	46	19	0	25	0	*Must be*
	2	Koleksi jurnal tersedia lengkap	5	40	19	0	35	1	*Must be*
	3	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap	6	45	16	0	32	1	*Must be*
	4	Koleksi surat kabar tersedia lengkap	6	37	17	0	40	0	*Must be*
	5	Koleksi referensi tersedia lengkap	6	49	15	2	28	0	*Must be*
	6	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap	6	43	16	0	35	0	*Must be*

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Tabel 4.9. Lanjutan

	No	Atribut Layanan	Katagori Kano						Keterangan
			A	M	O	R	Q	I	
Reliability	7	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap	6	41	16	1	36	0	*Must be* *Must be*
	8	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada	6	53	20	1	20	0	*Must be*
	9	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna	5	44	32	3	15	1	*Must be*
	10	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna	3	42	29	5	21	0	*Must be*
	11	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dg baik	8	30	40	2	18	2	*One dimensional*
Respon siveness	1	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung	6	39	37	0	18	0	*Must be*
	2	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat	6	35	38	0	21	0	*One dimensional*
	3	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung	5	46	35	1	13	0	*Must be*
	4	Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap	2	45	36	0	17	0	*Must be*
Assurance	1	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi	10	32	39	2	17	10	*One dimensional*
	2	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	7	33	52	2	10	7	*One dimensional*
Empathy	1	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas	8	38	35	0	19	8	*Must be*
	2	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik	3	37	42	0	18	3	*One dimensional*

UNIVERSITAS TERBUKA

Hasil pada tabel 4.9. didapat dua kategori kano yaitu : 11 atribut layanan kategori *one dimensional* dan 23 atribut layanan kategori *must be* dari 34 atribut yang ada, hal ini menunjukan bahwa layanan yang diberikan belum seluruhnya memenuhi harapan pengguna layanan, dan hanya enam atribut yang dirasakan memenuhi tingkat kepuasan pengguna layanan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Anggoro,RB. (2008) berpendapat metode *kano* dengan kategori *one dimensional* didapat 14 atribut layanan dan 11 merupakan kategori *must be* penelitian ini memberikan nilai yang hampir sama antara kategori keunggulan dan kategori kelemahan. Pendapat Yang,CC. (2005) *Basic Quality* menunjukan *ekspektasi* dasar atau *ekspektasi* standar dari pelanggan. Tidak adanya atribut yang memenuhi kebutuhan ini akan menyebabkan penurunan non linear yang tajam terhadap tingkat kepuasan pelanggan. *Expected Quality* menunjukan kebutuhan rasional. Kenaikan pemenuhan kebutuhan jenis ini akan memberikan dampak kenaikan kepuasan secara *linear.*

Senada pendapat Sauerwein dalam Anggoro,RB. (2008:20) menyatakan kategori *must be* merupakan kategori dasar atau syarat mutlak dari produk pelayanan yang sudah seharusnya ada, jika tidak terpenuhi maka pengguna layanan menyatakan tidak puas dan sangat kecewa. Sedangkan kategori *one dimensional* merupakan atribut layanan memenuhi harapan pengguna layanan, semakin tinggi tingkat layanan kinerja semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukan kategori kelemahan *must be* pada atribut layanan lebih banyak harus segera ditingkatkan menjadi rekomendasi prioritas tindakan perbaikan pihak manajemen perpustakaan dibandingkan kategori keunggulan *one dimensional* bisa dikatakan layanan yang dirasakan lebih baik akan tetapi tetap layanan harus pertahankan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Selanjutnya dilakukan perhitungan untuk menentukan katagori Kano yang paling berpengaruh. Cara perhitungannya adalah :

$$\text{Jumlah Responden Kano} = \frac{\text{Jumlah keseluruhan masing-masing kategori } \textit{Kano}}{\text{Jumlah pertanyaan tiap atribut dimensi } \textit{Servqual}}$$

Nilai yang terbesar dari setiap dimensi pada kategori *Kano* dijumlah sehingga didapat rekap hasil pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10. Pemetaan Kategori Kano Yang Paling Berpengaruh

No	Dimensi Servqual	Jumlah Responden Perkategori Kano					
		A	M	O	R	I	Q
1	*Tangible*	128	516	490	15	334	17
2	*Reliability*	67	470	239	14	305	5
3	*Responsivness*	19	165	146	1	69	0
4	*Assurance*	17	61	91	4	27	0
5	*Empathy*	11	75	77	0	37	0
	Jumlah total	**242**	**1287**	**1043**	**34**	**772**	**22**

UNIVERSITAS TERBUKA

Hasil tabel 4.10 di atas didapat atribut layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *Servqual* yaitu :

- *Tangibles, Realibility, Responsiveness.*

  Untuk dimensi *tangible*, pengguna layanan yang memilih katagori *must be* jumlah tertinggi (516), *Reliabliity* dengan nilai tertinggi (470) dan *Responsibility* (165) artinya semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan dalam bentuk fisik diberikan, kepuasan pengguna layanan tidak akan meningkat jauh di atas netral. Dengan kata lain pengguna layanan beranggapan katagori layanan ini sudah semestinya harus ada/syarat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

mutlak terpenuhi sehingga atribut layanan ini termasuk kategori kelemahan. Tindakan prioritas perbaikan harus segera dilakukan oleh manajemen perpustakaan sebagai upaya meningkatkan pemenuhan semua kategori *must be.*

- *Assurance dan Empathy*

  Untuk dimensi *Assurance* dan *Empathy* pengguna layanan yang memilih katagori *one dimensional* berjumlah dengan jumlah tertinggi (91) untuk *Asurance* dan (77) untuk *Empathy* artinya semakin tinggi kinerja,fasilitas dan layanan berkualitas diberikan, pengguna layanan semakin puas. Kategori ini mempunyai kinerja yang lebih baik/keunggulan sehingga harus bisa dipertahankan.

c. Pengintegrasian Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Model kano

Pengintergrasian klasifikasi atribut berdasarkan metode Kano merupakan langkah selanjutnya setelah dilakukan langkah-langkah sebelumnya yakni mencari atribut-atribut kelemahan dan keunggulan, langkah ini untuk melakukan tindakan perbaikan terhadap atribut mana saja yang menjadi prioritas untuk dipertahankan dan atribut mana saja yang akan ditinggalkan. Analisa perbaikan kategori kano seperti pada tabel 4.11. di bawah ini :

Tabel 4.11. Perbaikan Kualitas dengan Model Kano

No	Atribut layanan	Katagori Kano	Keunggulan/ Kelemahan	*Perbaikan Kano*
1	Tata letak gedung perpustakaan strategis	*One dimensional*	Keunggulan	Dipertahankan
2	Bangunan gedung yang permanen	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
3	Kebersihan ruangan	*One dimensional*	Keunggulan	Dipertahankan
4	Penataan ruangan,buku rapi, menarik	*One dimensional*	Keunggulan	Dipertahankan
5	Suhu ruangan nyaman	*One dimensional*	Keunggulan	Dipertahankan
6	Sirkulasi udara nyaman	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Tabel 4.11. Lanjutan

	No	Atribut layanan	Katagori Kano	Keunggulan/ Kelemahan	*Perbaikan Kano*
Tangible	7	Pencahayaan nyaman	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	8	Ruangan tidak bising	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	9	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman	*One dimensional*	Keunggulan	Dipertahankan
	10	Tata letak ruangan baik dan rapi	*One dimensional*	Keunggulan	Dipertahankan
	11	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	12	Fasilitas foto copy memadai	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	13	Fasilitas internet memadai	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	15	Kartu anggota yang handal	*One dimensional*	Keunggulan	Dipertahankan
Reliability	1	Penyediaan koleksi buku lengkap	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	2	Koleksi jurnal tersedia lengkap	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	3	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	4	Koleksi surat kabar tersedia lengkap	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	5	Koleksi referensi tersedia lengkap	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	6	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	7	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	8	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	9	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	10	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
	11	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dg baik	*Must be*	Kelemahan	Dipertahankan
Response Winess	1	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung	*One dimensional*	Keunggulan	Ditingkatkan
	2	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat	*Must be*	Kelemahan	Dipertahankan
	3	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung	*One dimensional*	Keunggulan	Ditingkatkan
	4	Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap	*Must be*	Kelemahan	Ditingkatkan
Assurance	1	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi	*Must be*	Kelemahan	Dipertahankan
	2	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	*One dimensional*	Keunggulan	Dipertahankan
Empathy	1	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas	*One dimensional*	Keunggulan	Ditingkatkan
	2	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik	*Must be*	Kelemahan	Dipertahankan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Berdasarkan tabel di atas, kategori *kano one dimensional* yang harus menjadi prioritas utuk dipertahankan ada 11 atribut layanan yang menjadi keunggulan dengan rekomendasi untuk pihak manajemen perpustakaan untuk dipertahankan kinerja karena pengguna layanan merasa puas atau sudah terpenuhi harapan pengguna layanan terhadap atribut tersebut, akan tetapi peningkatan akan atribut ini akan menjadikan kategori *attractive* pada atribut layanan.

Hasil penelitian ini tidak ada satu kategori *attractive* dengan metode *Kano*. Berdasarkan pengamatan di lapangan didapat beberapa atribut layanan jasa yang jika dilakukan bisa dijadikan layanan yang *attractive* yaitu layanan rekreasi kultural dan peningkatakan layanan pada kategori *one dimensional* sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan dapat dipenuhi dan dijadikan layanan yang inovatif.

Menurut Anggoro,RB (2008) tidak terdapat kategori *attractive* dari hasil penelitiannya, dan Yang,CC (2005) berpendapat *exiting quality* dimana pelanggan pada dasarnya tidak dapat menyadari kebutuhan ini. Menciptakan atribut layanan baru yang inovatif atribut baru dan unik sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih diharapan, dengan usaha dan biaya yang sederhana namun dapat memberikan penghasilan yang besar. Memodifikasi atribut lama, jangan sampai menjadi usang sehingga menjadi kategori *basic needs.*

Sauerwein (dalam Wijaya,T. : 2011) berpendapat bahwa kategori atribut layanan yang bersifat menarik (*Attractive*) adalah kategori yang memiliki pengaruh paling besar jika diberikan pada pengguna layanan. Pemenuhan kategori ini tidak harus dituntut dan diharapkan tetapi jika terpenuhi menimbulkan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

tingkat kepuasan pengguna layanan tinggi sebaliknya jika tidak terpenuhi menimbulkan turunnya tingkat kepuasan pengguna layanan (*basic needs*).

Terdapat perbedaan hasil antara metode *Servqual* dan metode *Kano* dalam indentifikasi atribut keunggulan dan kelemahan seperti dijelaskan pada tabel 4.12. dan rekap pada tabel 4.13. berikut :

Tabel 4.12. Indentifikasi Metode *Kano* dan Metode *Servqual*

	No	Atribut layanan	Indentifikasi *Kano*	Identifikasi *Servqual*	Tindakan Perbaikan
Tangible	1	Tata letak gedung perpustakaan strategis	Keunggulan/O	Kelemahan (-1,7)	Ditingkatkan
	2	Bangunan gedung yang permanen	Kelemahan/M	Kelemahan (-1)	Ditingkatkan
	3	Kebersihan ruangan	Keunggulan/O	Kelemahan(-0,8)	Ditingkatkan
	4	Penataan ruangan,buku rapi, menarik	Keunggulan/O	Kelemahan (-1,2)	Ditingkatkan
	5	Suhu ruangan nyaman	Keunggulan/O	Kelemahan (-1)	Ditingkatkan
	6	Sirkulasi udara nyaman	Kelemahan/M	Kelemahan (-1,1)	Ditingkatkan
	7	Pencahayaan nyaman	Kelemahan/M	Kelemahan (-1,2)	Ditingkatkan
	8	Ruangan tidak bising	Kelemahan/M	Kelemahan(-0,8)	Ditingkatkan
	9	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman	Kelemahan/M	Kelemahan (-1)	Ditingkatkan
	10	Tata letak ruangan baik dan rapi	Kelemahan/M	Kelemahan (-1)	Ditingkatkan
	11	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai	Kelemahan/M	Kelemahan(-0,8)	Ditingkatkan
	12	Fasilitas foto copy memadai	Kelemahan/M	Kelemahan (-1,3)	Ditingkatkan
	13	Fasilitas internet memadai	Kelemahan/M	Kelemahan (-1,8)	Ditingkatkan
	14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai	Kelemahan/M	Kelemahan (-0,3)	Ditingkatkan
	15	Kartu anggota yang handal	Keunggulan/O	Kelemahan (-0,3)	Ditingkatkan
Reliability	1	Penyediaan koleksi buku lengkap	Kelemahan/M	Kelemahan (-1,3)	Ditingkatkan
	2	Koleksi jurnal tersedia lengkap	Kelemahan/M	Kelemahan (-1,3)	Ditingkatkan
	3	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap	Kelemahan/M	Kelemahan (-1,3)	Ditingkatkan
	4	Koleksi surat kabar tersedia lengkap	Kelemahan/M	Kelemahan (-0,7)	Ditingkatkan
	5	Koleksi referensi tersedia lengkap	Kelemahan/M	Kelemahan (-1)	Ditingkatkan
	6	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap	Kelemahan/M	Kelemahan (-1,3)	Ditingkatkan
	7	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap	Kelemahan/M	Kelemahan(-0,9)	Ditingkatkan
	8	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada	Kelemahan/M	Kelemahan (-0,6)	Ditingkatkan
	9	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna	Kelemahan/M	Kelemahan (-0,1)	Ditingkatkan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Tabel 4.12. Lanjutan

	No	Atribut layanan	Indentifikasi *Kano*	Identifikasi *Servqual*	Tindakan Perbaikan
Tangible	10	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna	Kelemahan/M	Kelemahan(-0,7)	Ditingkatkan
	11	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan & fasilitas perpustakaan dg baik	Keunggulan	Kelemahan (-0,7)	Ditingkatkan
Responsivness	1	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung	Kelemahan/M	Kelemahan (-0,7)	Ditingkatkan
	2	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat	Keunggulan/O	Kelemahan (-0,4)	Ditingkatkan
	3	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung	Kelemahan/M	Kelemahan (-0,4)	Ditingkatkan
	4	Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap	Kelemahan/M	Kelemahan (-0,8)	Ditingkatkan
Assurance	1	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi	Keunggulan/O	Kelemahan(-0,6)	Ditingkatkan
	2	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	Keunggulan/O	Kelemahan (-0,8)	Ditingkatkan
Empathy	1	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas	Keunggulan/O	Kelemahan(-0,7)	Ditingkatkan
	2	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik	Keunggulan/O	Kelemahan(-0,1)	Ditingkatkan

Dari tabel 4.12. diatas dapat dilihat perbedaan antara hasil indentifikasi keunggulan dan kelemahan metode *Kano* dan metode *Servqual* dengan rekap berikut :

Tabel 4.13. Perbedaan Indentifikasi Metode *Kano* dan Metode *Servqual*

No	Atribut layanan	Indentifikasi *Kano*	Identifikasi *Servqual*	Tindakan Perbaikan
	Tangible			
1	Tata letak gedung perpustakaan strategis	Keunggulan/O	Kelemahan (-1,7)	Ditingkatkan
2	Kebersihan ruangan	Keunggulan/O	Kelemahan (-0,8)	Ditingkatkan
3	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik	Keunggulan/O	Kelemahan (-1,2)	Ditingkatkan
4	Suhu ruangan nyaman	Keunggulan/O	Kelemahan (-1)	Ditingkatkan
5	Kartu anggota yang handal	Keunggulan/O	Kelemahan (-0,3)	Ditingkatkan
	Reliability			
6	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik	Keunggulan/O	Kelemahan (-0,7)	Ditingkatkan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Tabel 4.13. lanjutan

No	Atribut layanan	Indentifikasi *Kano*	Identifikasi *Servqual*	Tindakan Perbaikan
	Responsivness			
7	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	Keunggulan/O	Kelemahan (-0,4)	Ditingkatkan
	Assurance			
8	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi	Keunggulan/O	Kelemahan(-0,8)	Ditingkatkan
9	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	Keunggulan/O	Kelemahan(-0,6)	Ditingkatkan
	Empathy			
10	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas	Keunggulan/O	Kelemahan(-0,7)	Ditingkatkan
11	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik	Keunggulan/O	Kelemahan(-0,1)	Ditingkatkan

Berdasarkan tabel 4.12 dan tabel 4.13. dianalisa bahwa perbedaan identifikasi keunggulan dan kelemahan antara metode *Kano* dan metode *Servqual* dikarenakan perbedaan cara perhitungan dan analisa identifikasi :

- Metode *Servqual*
  1) Identifikasi keunggulan dan kelemahan didapat dari kesenjangan/gap
  2) Gap = harapan – kenyataan
  3) Gap bernilai negatif menunjukan harapan pengguna layanan tidak terpenuhi, dan indentifikasi atribut kelemahan
  4) Gap bernilai positip menunjukan harapan mampu memenuhi harapan pengguna layanan, dan identifikasi atribut keunggulan.
- Metode *Kano*
  - Pengolahan Data Model *Kano* seperti dijelaskan pada tabel 4.8 dengan menggunakan rumus *Blauth Formula* (Walden, 1993)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

- Identifikasi atribut dasar tiga kategori atribut layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, yakni : *must be, one dimensional dan attractive.*

Tindakan perbaikan atribut layanan kategori *must be* maupun *one dimensional* direkomendasikan pihak manajemen perpustakaan yaitu ditingkatkan. Pemilihan perbaikan ditingkatkan agar kategori *one dimensional* yang seyoganya dipertahankan menjadi ditingkatkan dengan harapan layanan bisa meningkat menjadi layanan yang layanan yang *attractive,* menciptakan dan memodifikasi atribut layanan yang membuat pengguna layanan merasakan layanan harapannya terpenuhi.

Secara analisis metode *servqual* pelayanan belum bisa dikatakan baik karena belum memenuhi harapan pengguna layanan sehingga atribut layanan perlu ditingkatkan. Analisis secara metode *kano* kategori *one dimensional* kinerja perpustakaan memenuhi harapan pengguna layanan sehingga kinerja perlu dipertahankan akan tetapi tindakan prioritas perbaikan tetap ditingkatkan dengan harapan dapat menciptakan atau memodifikasi atribut layanan yang lebih inovatif dan unik sehingga tercipta kepuasan layanan yang sangat tinggi bagi pengguna layanan.

Berdasarkan pengamatan langsung dilapangan didapat atribut *tangible* tata letak gedung perpustakaan strategis, memang benar adanya di pusat kota akan tetapi gedung yang permanen belum dirasakan pengguna layanan sebagai fasilitas layanan yang baik karena masih menumpang pada gedung eks PT. Timah.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Tabel 4.14. Urutan Prioritas Atribut Kelemahan dengan Nilai Interpretasi Untuk Ditingkatkan

	No	Atribut	Harapan	Kinerja	Interpretasi kelemahan	Prioritas Perbaikan
Tangible	1	Tata letak gedung perpustakaan strategis	4,7	3,0	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	2	Bangunan gedung yang permanen	4,5	3,5	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	3	Kebersihan ruangan	4,7	3,9	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	4	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik	4,6	3,4	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	5	Suhu ruangan nyaman	4,4	3,4	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	6	Sirkulasi udara nyaman	4,6	3,5	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	7	Pencahayaan nyaman	4,7	3,5	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	8	Ruangan tidak bising	4,6	3,6	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	9	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman	4,7	3,7	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	10	Tata letak ruangan baik dan rapi	4,5	3,5	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	11	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai	4,5	3,7	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	12	Fasilitas foto copy memadai	4,7	3,4	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	13	Fasilitas internet memadai	4,8	3,0	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai	4,5	4,2	Cukup	Ditingkatkan
	15	Kartu anggota yang handal	4,5	4,2	Cukup	Ditingkatkan
Reliability	16	Penyediaan koleksi buku lengkap	4,8	3,7	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	17	Koleksi jurnal tersedia lengkap	4,5	3,2	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	18	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap	4,5	3,2	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	19	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna	4,6	3,7	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	20	Koleksi referensi tersedia lengkap	4,5	3,6	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	21	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap	4,6	3,3	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	22	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap	4,6	3,7	Sangat tinggi	Ditingkatkan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Tabel 4.14. Lanjutan

	No	Atribut	Harapan	Kinerja	Interpretasi kelemahan	Prioritas Perbaikan
Reliability	23	Koleksi surat kabar tersedia lengkap	4,6	3,9	Tinggi	Ditingkatkan
	24	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada	4,4	3,8	Tinggi	Ditingkatkan
	25	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna	4,5	3,8	Tinggi	Ditingkatkan
	26	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik	4,7	4,0	Tinggi	Ditingkatkan
Responsivnes	27	Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap	4,8	4	Sangat tinggi	Ditingkatkan
	28	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung	4,7	4,4	Cukup	Ditingkatkan
	29	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat	4,7	4,3	Cukup	Ditingkatkan
	30	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung	4,8	4,4	Cukup	Ditingkatkan
Assurance	31	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	4,8	4	Sangat tinggi	Ditingkatkan
		Ada kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan	4,8	4,3	Tinggi	Ditingkatkan
Empathy	33	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan diberikan jelas	4,8	4,1	Tinggi	Ditingkatkan
	34	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik	4,7	4,6	Sangat rendah	Ditingkatkan

Penjelasan pada tabel 4.13. dapat diuraikan bahwa sesuai dengan urutan prioritas atribut layanan kelemahan dengan interpretasi nilai sangat tinggi mendapat prioritas terdepan untuk tindakkan perbaikan ditingkatkan, dilanjutkan dengan nilai interprestasi tinggi, kemudian cukup dan terakhir sangat rendah.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Terdapat 22 atribut layanan dengan kategori kelemahan dengan interprestasi nilai sangat tinggi terdiri dari 13 dimenesi *tangible*, tujuh dimensi *reliability*, satu dimensi *responsiveness*, dan satu dimensi *assurance*. Enam atribut layanan dengan interprestasi nilai tinggi yaitu empat dimensi *reliability*, satu dimansi *assurance*, satu dimensi *empathy*. Ada lima interprestasi cukup yakni dua dimensi *tangible*,tiga dimensi *responsiveness* dan satu dengan nilai interprestasi sangat rendah yakni dimensi *empathy* "keluhan dan saran ditanggapi dengan baik"

Disisi lain pihak manajemen perpustakaan harus terus mengawasi dan mengevaluasi kinerja atribut terutama atribut yang utama untuk ditingkatkan, mengadakan perawatan (*maintenace)* dan menjaga kestabilan kinerja yang memiliki kepuasan tinggi bagi pengguna layanan.

- Dimensi *Tangible*

Jenis atribut layanan kategori kelemahan beserta skor kinerja yang harus ditingkatkan dengan interpretasi nilai kelemahan sangat tinggi terdapat tiga atribut layanan dan harus diawasi kinerja artibutnya adalah :

1) Penataan ruangan, buku rapi dan menarik (3,4)
2) Ruangan tidak bising (3,8)
3) Kebersihan ruangan (3,9)

Terdapat dua atribut kategori kelemahan dengan interpretasi nilai cukup harus diawasi kinerja artibutnya adalah :

1) Sarana penelusuran (katalog anjungan memadai) (4,2)
2) Kartu anggota yang handal (4,2)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Menurut Anggoro,RB. (2008) untuk dimensi *tangible* tidak ada atribut yang harus dipertahankan semua atribut pada kategori ini perlu ditingkatkan dan tidak terdapat nilai interprestasi dalam penetuan kategori ini. Dimensi *Tangible* (Bukti fisik) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman and Berry (2000:116) adalah berupa Bukti fisik dari jasa yang berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- Dimensi *Reliability*

Jenis atribut layanan kategori kelemahan beserta skor kinerja yang harus ditingkatkan dengan interpretasi nilai kelemahan sangat tinggi. Terdapat satu atribut layanan yang harus diawasi kinerja artibutnya adalah perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik (4). Terdapat satu atribut kategori kelemahan dengan interpretasi nilai cukup harus diawasi kinerja artibutnya adalah Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna (3,7).

Anggoro,RB. (2008) pada penelitiannya untuk dimensi *Reliability* tidak ada atribut yang harus dikembangkan lebih lanjut untuk inovatif. Harus dianalisis lebih lanjut apakah semua atribut pada kategori ini perlu ditinggalkan dan tidak terdapat nilai interprestasi dalam penetuan kategori ini. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman and Berry (2000:116) adalah Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

- Dimensi *Resvonsiveness*

Jenis atribut layanan kategori kelemahan beserta skor kinerja yang harus ditingkatkan dengan interpretasi nilai kelemahan sangat tinggi terdapat satu atribut layanan yang harus diawasi kinerja artibutnya adalah petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap (4)

Terdapat tiga atribut kategori kelemahan dengan interpretasi nilai cukup harus diawasi kinerja artibutnya adalah

1) Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung (4,4)
2) Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung (4,3)
3) Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat (4,3)

Anggoro,RB. (2008) pada penelitiannya untuk dimensi *Responsiveness* ada tiga atribut yang dipertahankan karena merupakan keunggulan dan satu atribut harus ditingkatkan dan tidak ada atribut yang harus dikembangkan lebih lanjut untuk inovatif. Harus dianalisis lebih lanjut apakah semua atribut pada kategori ini perlu ditinggalkan dan tidak terdapat nilai interprestasi dalam penetuan kategori ini. Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman and Berry (2000:116) adalah Keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- *Dimensi Asurance*

Jenis atribut layanan kategori kelemahan beserta skor kinerja yang harus ditingkatkan dengan interpretasi nilai kelemahan sangat tinggi terdapat satu atribut layanan dan harus diawasi kinerja artibutnya adalah Petugas layanan bersikap ramah, sopan, tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan (4).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Terdapat satu atribut kategori kelemahan dengan interpretasi nilai tinggi harus diawasi kinerja artibutnya adalah ada kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan (4,3).

Anggoro,RB. (2008) pada penelitiannya untuk dimensi *Assurance* terdapat lima atribut yang dipertahankan karena merupakan keunggulan dan dua atribut harus ditingkatkan dan tidak ada atribut yang harus dikembangkan lebih lanjut untuk inovatif. Harus dianalisis lebih lanjut apakah semua atribut pada kategori ini perlu ditinggalkan dan tidak terdapat nilai interprestasi dalam penetuan kategori ini. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman and Berry (2000:116) adalah Pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen.

- *Dimensi Empahty*

Jenis atribut layanan kategori kelemahan beserta skor kinerja yang harus ditingkatkan dengan interpretasi nilai tinggi terdapat, satu atribut layanan dan harus diawasi kinerja artibutnya adalah Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas. Terdapat satu atribut kategori kelemahan dengan interpretasi nilai sangat rendah dan tetap ditingkatkan kinerja artibutnya adalah informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas (4,6).

Sedangkan atribut layanan kategori kelemahan dengan interpretasi nilai sangat tinggi yang harus ditingkatkan akan tetapi membutuhkan biaya perawatan antar lain :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

- Dimensi *Tangible*

Terdapat delapan atribut kategori kelemahan dengan interpretasi nilai sangat tinggi dan membutuhkan biaya perawatan :

1) Tata letak gedung perpustakaan strategis (3,0)
2) Bangunan gedung yang permanen (3,5)
3) Suhu ruangan yang nyaman (3,4)
4) Sirkulasi udara nyaman (3,5)
5) Pencahayaan nyaman (3,5)
6) Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai (3,7)
7) Fasilitas foto copy memadai (3,4)
8) Fasilitas internet (3,0)

- Dimensi *Reliability*

Terdapat tujuh atribut kategori kelemahan dengan interpretasi nilai sangat tinggi dan tetap ditingkatkan kinerja artibutnya :

1) Penyediaan koleksi buku lengkap (3,7)
2) Koleksi jurnal tersedia lengkap (3,2)
3) Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap (3,2)
4) Koleksi referensi tersedia lengkap (3,6)
5) Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap (3,3)
6) Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap (3,7)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Terdapat satu atribut kategori kelemahan dengan interpretasi nilai tinggi dan tetap ditingkatkan kinerja artibutnya :

1) Koleksi surat kabar tersedia lengkap (3,9)
2) Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada (3,8)
3) Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna (3,8)

- Dimensi *Responsiveness, Asurance, Emphaty*

  Tidak terdapat atribut yang membutuhkan biaya perawatan karena atribut pada dimensi *responsivness, assurance, emphaty* lebih cendrung pada kinerja dan yang diperhatikan untuk ditingkatkan pengawasan terrhadap kinerja.

Tabel di atas menjelaskan urutan atribut kelemahan dengan urutan sangat tinggi, tinggi, cukup dan sangat rendah, selanjutnya untuk ditingkatkan kinerja atribut layanan. Pihak manajemen perpustakaan diupayakan melakukan perbaikan kinerja atribut terutama pada atribut kelemahan dengan nilai interprestasi sangat tinggi.

Atribut kelemahan untuk ditingkatkan kineja atributnya dimensi *empathy* dengan interprestasi sangat tinggi yaitu : keluhan dan saran ditanggapi dengan baik. Selanjutnya nilai interpretasi cukup terdapat dua atribut dimensi *tangible* dan tiga atribut *responsiveness*. Kesemua atribut layanan kategori kelemahan dengan tingkatan interpretasi nilai yang berbeda.

Dibedakan hasil temuan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya antara metode *Servqual* dan metode *Kano* adalah :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

- Pada penelitian ini:

  - Hasil analisa kinerja dan fasilitas yang memerlukan biaya perawatan berdasarkan metode *Servqual*

  - Metode *Kano* digunakan pada penentuan sejauh mana atribut sudah bisa memenuhi keinginan pengguna layanan dengan tiga karajteristik dasar metode *Kano* : *Must be, One Dimensional, Attraktive*, dan menentukan identifikasi kategori keunggulan dan kelemahan.

  - Terdapat perbedaan temuan hasil analisa antara metode *Kano* dan metode *Servqual* hal ini terjadi karena beda proses perhitungan, akan tetapi perbedaan tetap diberikan tindakan perbaikan prioritas peningkatan layanan karena secara keseluruhan layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung belum bisa dikatakan dapat memenuhi keinginan pengguna layanan.

  - Hasil akhir penelitian Anggoro,RB(2008) menyatakan : (1) metode *Servqual* tidak dianalisa secara khusus hanya menggunakan atribut dimensi *Servqual* bagian dari instrumen penelitian.(2) Indentifikasi keunggulan dan kelemahan menggunakan metode *Kano*.

Hasil temuan penelitian, terkait latar belakang masalah bahwa layanan perpustakaan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna layanan, dan rekomendasi perbaikan ditingkatkan bagi pihak manajemen perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan metode *Servqual* disimpulkan:
   a. Secara umum kualitas layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masih belum memenuhi harapan pengguna layanan dengan hasil gap bernilai negatif dan analisa kualitas layanan bernilai kurang dari satu.
   b. Hasil gap yang dianalisa 34 atribut layanan berdimensi *Servqual* bernilai negatif dan indentifikasi kelemahan dengan nilai interprestasi sangat tinggi sebanyak 22 atribut terdiri dari 13 dimensi *tangible*, tujuh dimensi *reliability*, satu dimensi *Responsiveness*, dan satu dimensi *assurance*. Enam atribut layanan dengan interprestasi nilai tinggi yaitu empat dimensi *reliability*, satu dimansi *assurance*, satu dimensi *empathy*. Ada lima interprestasi cukup yakni dua dimensi tangible,tiga dimensi *Responsiveness*. dan satu dengan nilai interprestasi sangat rendah yakni dimensi empathy "keluhan dan saran ditanggapi dengan baik". Sementara dengan nilai interprestasi rendah tidak terdapat atribut layanan tersebut.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Hasil analisa metode *Kano* didapat dua kategori Kano yaitu *one dimensional* indentifikasi keunggulan dan *mustbe* identifikasi kelemahaan. Hasil ini berbeda dengan metode *Servqual* dimana semua atribut dibawah ini merupakan identifikasi kelemahan.
   a. Hasil analisa didapat 11 atribut kategori *one dimensional* identiifikasi keunggulan yaitu : lima dimensi *Tangiable,* satu dimensi *Reliability,* satu dimensi *Responsiveness.,* dua dimensi *Assurance* dan dua dimensi *Empathy*
   b. Hasil analisa didapat 23 atribut kategori *Must be* identifikasi kelemahan yaitu : sembilan dimensi *tangible,*10 dimensi *Reliability,* tiga dimensi *Responsiveness,* satu dimensi *Empathy,* tidak terdapat kategori *must be* pada dimensi *Assurance*

3. Layanan dengan metode *Kano* berdimensi *Servqual* dengan tindakan perbaikan prioritas ditingkatkan, diawasai dan dievaluasi kinerja berdasarkan kategori kelemahan dengan interpretasi nilai sangat tinggi, lalu dikuti interprestasi tinggi, cukup dan terakhir sangat rendah.
   a. Dimensi *Tangible.* Terdapat tiga atribut layanan dengan interprestasi sangat tinggi dan dua atribut dengan interpretasi nilai cukup serta delapan atribut layanan yang membutuhkan biaya perawatan dengan interprestasi sangat tinggi.
   b. Dimensi *Reliability.* Terdapat satu atribut layanan dengan interprestasi sangat tinggi dan satu dengan interprestasi nilai cukup serta delapan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

atribut layanan yang membutuhkan biaya perawatan dengan interprestasi sangat tinggi juga tiga atribut dengan interprestasi tinggi.

c. Dimensi *Responsiveness.* Terdapat satu atribut layanan dengan nilai interprestasi sangat tinggi dan tiga atribut dengan nilai interprestasi cukup dan tidak terdapat atribut yang membutuhkan biaya perawatan

d. Dimensi *Assurance.* Terdapat satu atribut layanan dengan interpretasi nilai sangat tinggi dan satu atribut dengan nilai interprestasi tinggi serta tidak terdapat atribut yang membutuhkan biaya perawatan.

e. *Dimensi Empahty.* Terdapat satu atribut layanan dengan interprestasi tinggi dan satu atribut layanan kategori kelemahan dengan interprestasi sangat rendah untuk tetap ditingkatkan kinerja serta tidak terdapat atribut yang membutuhkan biaya perawatan.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, saran yang direkomendasikan pada penelitian ini kiranya dapat memberikan sumbangan pemikiran secara signifikan baik secara teoritis dan praktis;

1. Secara Teoritis; bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi hasil penelitian sejenis, untuk pengetahuan memberikan kontribusi teoritis konsep-konsep dan metode serta hasil analisis untuk penyempurnaan pengembangan penelitian selanjutnya mengenai pemasaran jasa dibidang layanan perpustakaan khususnya kualitas layanan dan pemenuhan kebutuhan pengguna layanan perpustakaan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

2. Secara Praktis;

   a. Bagi pihak manajemen dan pimpinan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ;

      - Dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan Penyusunan strategi kebijakan peningkatan kualitas layanan pada bidang perpustakaan,
      - Membantu manajemen perpustakaan mengetahui atribut-atribut keunggulan/kelemahan layanan perpustakaan
      - Prioritas perbaikan, evaluasi dan pengawasan kinerja guna peningkatan layanan yang diharapkan pengguna layanan.
      - Menciptakan layanan yang *inovatif*, unik dan *attractive* guna peningkatan kepuasan pengguna layanan seperti layanan reakreasi kultural dan lain-lain.

   b. Bagi pimpinan perpustakaan seluruh Indonesia dapat dijadikan sebagai masukan untuk bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan program pengembangan layanan dan sebagai sumber informasi bagi pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan perpustakaan seluruh Indonesia.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Amar,H. (2011). *Pengaruh kompetensi dan Prilaku terhadap kinerja pemeriksa di Inspektorat Kabupaten Bangka.* Pangkalpinang: Tesis Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

Anggoro,R.B. (2008). *Evaluasi kualitas pelayanan dengan menggunakan model kano (studi kasus di pusat pendidikan ISTIBANK Pabean Kartasura).* Surakarta: Tugas Akhir Jurusan Teknik Indusrti Universitas Muhamadiyah Surakarta.

Ariani,D.W. (1999). *Manajemen kualitas.* Yogyakarta: Universitas Atma Jaya

Arikunto,S.(2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek.*Jakarta: Rineka Cipta.

Hanggraeni,D. (2009). *Pengaruh Privatisasi terhadap tata kelola dan kineja Perusahaan PT. Indo Farma (Pesero) Tbk.* Desertasi S3 Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Idrus,M. (2009). *Metode ilmu sosial pendekatam kuantitatif dan kualitatif (edisi2).* Yogyakarta: Gelora Aksara Pratama

Kano,N. at,all. (1984). *Attractive quality and must-be quality*, journal of Japanese Sosiety for quality control 14(2), (pp. 38-48) in japanase.

Kotler,P. (2004). *Manajemen pemasaran.* Jakarta : PT. Prehalindo .

Kriswanto,W. (2004). *Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket dengan metode Kano berdimensi servqual.* Jurnal Tekhnik Industri Vol. 6 no 1 (hal 37-53).

Mansoer,F. (2005). *Metode penelitian bisnis.*Jakarta: Universitas Terbuka

Masri,S.,& Efendi,S. (2011). *Metode penelitian survey (edisi revisi).* Jakarta: P3ES

Nasution,M.N. (2004). *Manajemen mutu terpadu.* Bogor: Ghalia Indonesia

Parasuraman,A., Zeithaml,A.V., Berry,L.L. (1990). *Delevering quality service: balancing customer perception and Expectations.* New York : The Free Press.

Pawitra.,Theresia.,Mitha,R.,Irawati,E. (2007). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan memperhatikan aspek kano model.* Seminar Nasional, Jurnal ilmiah Vol 2. Hal 291-298. Diambil 12 Juni 2012 dari htpp://www.jurnal ilmiah.com.

UNIVERSITAS TERBUKA

Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2011). *Laporan akuntabilitas kinerja pemerintah (LAKIP) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2010.* Pangkalpinang: Biro Organisasi.

Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2011). *Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah (LPPD) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2010.* Pangkalpinang:BiroPemerintahan.

Riduwan. (2007). *Metode teknik penyusunan tesis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono (2009). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta

Lupiyoadi,R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptono,F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono,F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono,F. (2003). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

Trochim (2006). *Reseach method knowlegde* Jakarta : Kota.

Umar,H. (1999) *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Varlarie, Zitham, Parasuraman, Berry (1990). *Delivering Quality Servis balancing Custumer perception and Expectation.* New York : The Free Press a divison of mc. Millian.

Yang,C.C (2005). *The Refined Kano's Model and its Applications.* Journal Total Quality Managemet vol 16, No 10. (pp 1127-1137)

Yamit, Z. (2002) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* Yogyakarta : Ekonisia.

Zurni,Z.S. (2005). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU.* Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol 1 Juni (No. 1 hal 28-34): diambil 21 Mei 2012 dari http: www. jurnal. pustaha.com.

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 1

KUESIONER PENDAHULUAN SERVQUAL
HARAPAN PENGGUNA LAYANAN

1. **Petunjuk pengisian**

Jawablah pertanyaan dibawah ini menyangkut harapan anda dan pelayanan yang anda rasakan dalam keputusan anda mengunjungi perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Beri tanda check list (√) satu saja untuk setiap nomor pertanyaan.

Untuk Harapan Pelanggan

1. Tidak Mengharapkan (TH)
2. Kurang Mengharapkan (KH)
3. Cukup Mengharapkan (CH)
4. Mengharapkan (H)
5. Sangat Mengharapkan (SH)

Untuk kinerja Perpustakaan

1. Tidak Puas (TP)
2. Kurang Puas (KP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

2. **Pertanyaan**

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
I	*Tangible*										
1	Lokasi gedung perpusatkaan yang strategis										
2	Kebersihan ruangan										
3	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik										
4	Suhu ruangan nyaman										
5	Sirkulasi udara nyaman										
6	Pencahayaan nyaman										
7	Ruangan tidak bising										
8	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman										
9	Tata letak ruangan baik dan rapi										
10	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai										
11	Fasilitas foto copy memadai										

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
I	***Tangible***										
12	Fasilitas internet memadai										
13	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai										
14											
15											
II	***Reliability***										
1	Penyediaan koleksi buku lengkap										
2	Koleksi jurnal tersedia lengkap										
3	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap										
4	Koleksi surat kabar tersedia lengkap										
5	Koleksi referensi tersedia lengkap										
6	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap										
7	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap										
8	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada										
9	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna										
10	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna										
11	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik										
12											
13											

UNIVERSITAS TERBUKA

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
III	***Responsiveness***										
1	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung										
2	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat										
3	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung										
4											
5											
IV	***Assurance***										
1	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi										
2	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan										
3											
4											
V	***Empathy***										
1	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas										
2	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik										
3											
4											

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 2

KUESIONER PENDAHULUAN SERVQUAL
TINGKAT KINERJA LAYANAN

1. **Petunjuk pengisian**

Jawablah pertanyaan dibawah ini pelayanan yang anda rasakan dalam keputusan anda mengunjungi perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Beri tanda check list (√) satu saja untuk setiap nomor pertanyaan.

Untuk Harapan Pelanggan

1. Tidak Mengharapkan (TH)
2. Kurang Mengharapkan (KH)
3. Cukup Mengharapkan (CH)
4. Mengharapkan (H)
5. Sangat Mengharapkan (SH)

Untuk kinerja Perpustakaan

1. Tidak Puas (TP)
2. Kurang Puas (KP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

2. **Pertanyaan**

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
I	**Tangible**										
1	Lokasi gedung perpusatkaan yang strategis										
2	Kebersihan ruangan										
3	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik										
4	Suhu ruangan nyaman										
5	Sirkulasi udara nyaman										
6	Pencahayaan nyaman										
7	Ruangan tidak bising										
8	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman										
9	Tata letak ruangan baik dan rapi										
10	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai										
11	Fasilitas foto copy memadai										

UNIVERSITAS TERBUKA

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
I	**Tangible**										
12	Fasilitas internet memadai										
13	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai										
14											
15											
II	**Realibility**										
1	Penyediaan koleksi buku lengkap										
2	Koleksi jurnal tersedia lengkap										
3	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap										
4	Koleksi surat kabar tersedia lengkap										
5	Koleksi referensi tersedia lengkap										
6	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap										
7	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap										
8	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada										
9	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna										
10	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna										
11	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik										
12											
13											

UNIVERSITAS TERBUKA

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
III	**Responsiveness**										
1	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung										
2	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat										
3	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung										
4											
5											
IV	**Assurance**										
1	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi										
2	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan										
3											
4											
V	**Empathy**										
1	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas										
2	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik										
3											
4											

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 3

KUESIONER SERVQUAL
TINGKAT HARAPAN PENGGUNA LAYANAN

1. **Petunjuk pengisian**

   Jawablah pertanyaan dibawah ini menyangkut harapan anda dalam keputusan anda mengunjungi perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Beri tanda check list (√) satu saja untuk setiap nomor pertanyaan.

Untuk Harapan Pelanggan

1. Tidak Mengharapkan (TH)
2. Kurang Mengharapkan (KH)
3. Cukup Mengharapkan (CH)
4. Mengharapkan (H)
5. Sangat Mengharapkan (SH)

Untuk kinerja Perpustakaan

1. Tidak Puas (TP)
2. Kurang Puas (KP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

2. **Pertanyaan**

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
I	*Tangible*										
1	Lokasi gedung perpusatkaan yang strategis										
2	Kebersihan ruangan										
3	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik										
4	Suhu ruangan nyaman										
5	Sirkulasi udara nyaman										
6	Pencahayaan nyaman										
7	Ruangan tidak bising										
8	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman										
9	Tata letak ruangan baik dan rapi										
10	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai										
11	Fasilitas foto copy memadai										
12	Fasilitas internet memadai										
13	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai										

UNIVERSITAS TERBUKA

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
I	***Tangible***										
14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) tidak memadai										
15	Kartu anggota yang tidak handal										
II	***Reliability***										
1	Penyediaan koleksi buku lengkap										
2	Koleksi jurnal tersedia lengkap										
3	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap										
4	Koleksi surat kabar tersedia lengkap										
5	Koleksi referensi tersedia lengkap										
6	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap										
7	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap										
8	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada										
9	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna										
10	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna										
11	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik										
III	***Responsiveness***										
1	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung										
2	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat										
3	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung										

UNIVERSITAS TERBUKA

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
III	***Responsiveness***										
4	Petugas tidak memberikan informsi dengan detil dan lengkap										
IV	***Assurance***										
1	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi										
2	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan										
V	***Empathy***										
1	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas										
2	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik										

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 4

KUESIONER SERVQUAL TINGKAT KINERJA LAYANAN

1. **Petunjuk pengisian**

   Jawablah pertanyaan dibawah ini pelayanan yang anda rasakan dan keputusan anda mengunjungi perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Beri tanda check list (√) satu saja untuk setiap nomor pertanyaan.

Untuk Harapan Pelanggan

1. Tidak Mengharapkan (TH)
2. Kurang Mengharapkan (KH)
3. Cukup Mengharapkan (CH)
4. Mengharapkan (H)
5. Sangat Mengharapkan (SH)

Untuk kinerja Perpustakaan

1. Tidak Puas (TP)
2. Kurang Puas (KP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

2. **Pertanyaan**

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
I	*Tangible*										
1	Lokasi gedung perpusatkaan yang strategis										
2	Kebersihan ruangan										
3	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik										
4	Suhu ruangan nyaman										
5	Sirkulasi udara nyaman										
6	Pencahayaan nyaman										
7	Ruangan tidak bising										
8	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman										
9	Tata letak ruangan baik dan rapi										
10	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai										
11	Fasilitas foto copy memadai										
12	Fasilitas internet memadai										
13	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai										

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
I	***Tangible***										
14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) tidak memadai										
15	Kartu anggota yang tidak handal										
II	***Realibility***										
1	Penyediaan koleksi buku lengkap										
2	Koleksi jurnal tersedia lengkap										
3	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap										
4	Koleksi surat kabar tersedia lengkap										
5	Koleksi referensi tersedia lengkap										
6	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap										
7	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap										
8	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada										
9	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna										
10	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna										
11	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik										
III	***Responsiveness***										
1	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung										
2	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat										
3	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung										

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
III	***Responsiveness***										
4	Petugas tidak memberikan informsi dengan detil dan lengkap										
IV	***Assurance***										
1	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi										
2	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan										
V	***Empathy***										
1	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas										
2	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik										

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 5

KUISIONER FUNCTIONAL KANO
IDENTIFIKASI HARAPAN PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN

1. Petunjuk pengisian

Silahkan beri tanda check list (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda berdasarkan skla penilaian di bawah ini :

2. Functional Question

Functional Question adalah pertanyaan yang menyatakan kondisi yang diharapkan oleh responden jika atribut-atribut suatu proyek atau jasa terpenuhi/tersedia

Dengan skala :

S : suka. Artinya, layanan atau fasilitas tersebut sangat berguna bagi anda

M : mengharapkan.Layanan atau fasilitas tersebut merupakan keharusan bagi anda

N : netral. Ada tidaknya layanan atau fasilitas tersebut tidak berpengaruh bagi anda

MT : memberikan toleransi. Artinya anda tidak suka tetapi anda dapat menerima kondisi tersebut

TS : tidak suka. Artinya, Anda tidak dapat menerima kondisi tersebut

Jika Fasilitas atau layanan di bawah ini tersedia, apa yang anda rasakan?

No	Daftar Pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
I	*Tangible*					
1	Lokasi tata letak gedung perpustakaan strategis					
2	Bangunan gedung yang permanen					
3	Kebersihan ruangan					
4	Penataan ruangan, buku rapi dan menarik					
5	Suhu ruangan nyaman					
6	Sirkulasi udara nyaman					
7	Pencahayaan nyaman					
8	Ruangan tidak bising					

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

No	Daftar Pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
I	***Tangible***					
9	Kondisi meja dan tempat duduk nyaman					
10	Tata letak ruangan baik dan rapi					
11	Kondisi penitipan barang baik dan jumlah memadai					
12	Fasilitas foto copy memadai					
13	Fasilitas internet memadai					
14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) memadai					
15	Kartu anggota yang handal					
II	***Realibility***					
16	Penyediaan koleksi buku lengkap					
17	Koleksi jurnal tersedia lengkap					
18	Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap					
19	Koleksi surat kabar tersedia lengkap					
20	Koleksi referensi tersedia lengkap					
21	Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap					
22	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tersedia lengkap					
23	Kesesuaian koleksi yang tersedia dan informasi yang ada					
24	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna					
25	Jumlah maksimal pinjaman memenuhi kebutuhan pengguna					
26	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik					

UNIVERSITAS TERBUKA

No	Daftar Pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
III	***Responsiveness***					
27	Ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung					
28	Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat					
29	Petugas layanan siap dan sigap melayani pengunjung					
30	Petugas memberikan informasi dengan detil dan lengkap					
IV	***Assurance***					
31	Ada kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan					
32	Petugas layanan bersikap ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan					
V	***Empathy***					
33	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang diberikan jelas					
34	Keluhan dan saran di tanggapi dengan baik					

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lampiran 6

KUESIONER DYSFUNCTIONAL KANO
IDENTIFIKASI KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN

1. **Petunjuk pengisian**

   Silahkan beri tanda check list (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda berdasarkan skala penilaian di bawah ini.

2. **Dysfunctional Question**

   Disfunctional Question : Pertanyaan yang menyatakan kondisi yang diharapkan oleh responden jika atribut-atribut suatu produk atau jasa tidak terpenuhi/tersedia.

   Dengan skala :

   S : Suka. Artinya, layanan atau fasilitas tersebut sangat berguna bagi anda

   M : Mengharapkan. Layanan atau fasilitas tersebut merupakan keharusan bagi anda

   N : Netral. Ada tidaknya layanan/fasilitas tersebut tidak berpengaruh bagi anda

   MT : Memberikan Toleransi. Artinya, anda tidak suka tetapi anda dapat menerima kondisi tersebut

   TS : Tidak Suka. Artinya, anda tidak dapat menerima kondisi tersebut

Jika fasilitas layanan dibawah ini tersedia, apa yang anda rasakan?

No	Daftar pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Tolenransi	Tidak Suka
I	***Tangibles***					
1	Lokasi gedung yang tidak strategis					
2	Bangunan gedung yang tidak permanen					
3	Ruangan tidak bersih					
4	Penataan ruangan, buku tidak rapi dan menarik					
5	Suhu ruangan tidak nyaman					
6	Sirkulasi udara tidak nyaman					
7	Pencahayaan tidak nyaman					
8	Ruangan bising					
9	Kondisi meja dan tempat duduk tidak nyaman					
10	Tata letak ruangan tidak baik dan rapi					
11	Kondisi penitipan barang tidak baik dan jumlah memadai					

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

No	Daftar pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Tolenransi	Tidak Suka
I	***Tangibles***					
12	Fasilitas foto copy tidak memadai					
13	Fasilitas tidak internet memadai					
14	Sarana penelusuran informasi (katalog anjungan) tidak memadai					
15	Kartu anggota yang tidak handal					
II	***Reliability***					
16	Penyediaan koleksi buku tidak lengkap					
17	Koleksi jurnal tidak tersedia lengkap					
18	Koleksi majalah ilmiah dan umum tidak tersedia lengkap					
19	Koleksi surat kabar tidak tersedia lengkap					
20	Koleksi referensi tidak tersedia lengkap					
21	Koleksi karya ilmiah tidak tersedia lengkap					
22	Koleksi non buku (informasi dalam bentuk kaset,VCD,CD-ROM) tidak tersedia lengkap					
23	Kesesuaian koleksi yang tidak tersedia dan informasi yang ada					
24	Jam buka perpustakaan tidak sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengguna					
25	Jumlah maksimal pinjaman tidak memenuhi kebutuhan pengguna					
26	Perpustakaan tidak memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik					

UNIVERSITAS TERBUKA

No	Daftar pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Memberikan Tolenransi	Tidak Suka
III	***Responsiveness***					
27	Tidak ketersedian pihak perpustakaan membantu pengunjung					
28	Pelayanan yang diberikan tidak dalam waktu yang cepat					
29	Petugas layanan tidak siap dan tidak sigap melayani pengunjung					
30	Petugas tidak memberikan informsi dengan detil dan lengkap					
IV	***Assurance***					
31	Tidak ada kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan					
32	Petugas layanan bersikap tidak ramah,sopan,tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan					
V	***Empathy***					
33	Informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan yang tidak diberikan jelas					
34	Keluhan dan saran tidak di tanggapi dengan baik					

UNIVERSITAS TERBUKA

13/40944.pdf

Lampiran 7

HASIL OLAH DATA SPSS
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A1	4,6154	,7524	26,0
2.	A2	4,5385	,7060	26,0
3.	A3	4,6923	,5491	26,0
4.	A4	4,6538	,6895	26,0
5.	A5	4,4231	,7575	26,0
6.	A6	4,5769	,5778	26,0
7.	A7	4,6538	,4852	26,0
8.	A8	4,5385	,7606	26,0
9.	A9	4,5385	,7606	26,0
10.	A10	4,5000	,9487	26,0
11.	A11	4,4615	,9479	26,0
12.	A12	4,6538	,5616	26,0
13.	A13	4,6923	,6177	26,0
14.	A14	4,7308	,6038	26,0
15.	A15	4,4615	,8115	26,0
16.	B1	4,5385	,8115	26,0
17.	B2	4,7308	,6038	26,0
18.	B3	4,6923	,6177	26,0
19.	B4	4,5385	,7606	26,0
20.	B5	4,6538	,6895	26,0
21.	B6	4,4615	,8115	26,0
22.	B7	4,6538	,6288	26,0
23.	B8	4,6923	,6177	26,0
24.	B9	4,7308	,5335	26,0
25.	B10	4,5769	,6433	26,0
26.	B11	4,5769	,7027	26,0
27.	C1	4,6538	,6895	26,0
28.	C2	4,6923	,6177	26,0
29.	C3	4,7308	,6038	26,0
30.	C4	4,7308	,6038	26,0
31.	D1	4,6923	,6794	26,0
32.	D2	4,7308	,6038	26,0
33.	E1	4,6923	,6794	26,0
34.	E2	4,6923	,6794	26,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	157,1923	266,0815	16,3120	34

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	152,5769	255,2938	,4251	,9686
A2	152,6538	252,7154	,5732	,9677
A3	152,5000	252,7400	,7469	,9669
A4	152,5385	250,3385	,6998	,9670
A5	152,7692	250,7446	,6154	,9675
A6	152,6154	251,3662	,7850	,9666
A7	152,5385	259,8585	,3828	,9684
A8	152,6538	258,8754	,2708	,9695
A9	152,6538	251,3554	,5866	,9676
A10	152,6923	248,6215	,5535	,9683
A11	152,7308	245,0846	,6772	,9674
A12	152,5385	251,3785	,8079	,9666
A13	152,5000	251,7800	,7101	,9669
A14	152,4615	252,3385	,6974	,9670
A15	152,7308	243,7246	,8564	,9660
B1	152,6538	244,1554	,8387	,9661
B2	152,4615	252,4185	,6931	,9670
B3	152,5000	251,2200	,7395	,9668
B4	152,6538	247,5154	,7516	,9667
B5	152,5385	247,0585	,8557	,9661
B6	152,7308	248,1246	,6767	,9671
B7	152,5385	249,3785	,8212	,9664
B8	152,5000	253,9400	,5974	,9675
B9	152,4615	254,8985	,6398	,9673
B10	152,6154	250,1662	,7617	,9667
B11	152,6154	247,9262	,7981	,9664
C1	152,5385	250,4985	,6922	,9670
C2	152,5000	252,5800	,6682	,9671
C3	152,4615	252,1785	,7059	,9670
C4	152,4615	252,1785	,7059	,9670
D1	152,5000	248,9800	,7761	,9666
D2	152,4615	252,1785	,7059	,9670
E1	152,5000	248,9800	,7761	,9666
E2	152,5000	250,1000	,7223	,9668

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 26,0 N of Items = 34

Alpha = ,9680

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 8

HASIL KUESIONER PENDAHULUAN SERVQUAL TINGKAT HARAPAN PENGGUNA LAYANAN

RESPON	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY		JUMLAH
DEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	E1	E2	
R1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163
R2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
R3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
R4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	169
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
R6	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	122
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	169
R8	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	121
R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	162
R11	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	161
R12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	169
R13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	162
R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	169
R15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163
R16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163
R17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
R18	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	166
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
R20	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	167
R21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
R22	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148
R23	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	167
R24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	169
R25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	162
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
R27	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	151
R28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
	139	144	144	141	140	145	148	147	147	140	145	147	141	146	141	137	140	144	136	139	131	144	145	145	145	144	149	149	149	149	140	145	[illegible]	[illegible]	[illegible]
htg	0,381	0,851	0,776	0,598	0,863	0,563	0,604	0,821	0,847	0,750	0,821	0,821	0,386	0,552	0,895	0,849	0,742	0,740	0,752	0,837	0,698	0,845	0,578	0,689	0,836	0,861	0,836	0,836	0,836	0,836	0,872	0,836	0,598	0,427	
tbl	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	
var	0,309	0,234	0,234	0,493	0,299	0,064	0,093	0,162	0,368	0,213	0,162	0,217	0,120	0,424	0,461	0,299	0,166	0,464	0,378	0,792	0,234	0,144	0,189	0,282	0,303	0,282	0,282	0,282	0,282	0,257	0,282	0,033	0,120	162,662	

[illegible] = 6,831
[illegible] 411 = 1,118

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 9

HASIL KUESIONER PENDAHULUAN SERVQUAL TINGKAT KINERJA LAYANAN

RESPONDEN	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY		JUMLAH
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	E1	E2	
R1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	3	2	3	5	136
R2	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	2	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	152
R3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	145
R4	2	4	2	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	1	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	123
R5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	149
R6	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	5	103
R7	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	5	4	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	114
R8	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105
R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	169
R10	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	100
R11	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	5	123
R12	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	156
R13	1	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	108
R14	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	133
R15	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	3	1	5	5	5	4	5	4	4	4	121
R16	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	168
R17	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
R18	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	166
R19	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102
R20	3	2	4	5	3	3	2	3	4	1	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	109
R21	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	1	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5	134
R22	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
R23	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	152
R24	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	107
R25	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	103
R26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	167
R27	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	165
R28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	168
R29	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	97
R30	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	113
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
htg	0,677	0,846	0,684	0,430	0,638	0,752	0,752	0,575	0,829	0,759	0,730	0,535	0,781	0,377	0,366	0,740	0,724	0,793	0,855	0,884	0,800	0,846	0,740	0,837	0,902	0,788	0,844	0,843	0,807	0,785	0,767	0,772	0,697	0,558	
tbl	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	
var	1,568	0,989	1,016	0,616	0,602	0,626	0,930	0,489	1,030	1,137	1,292	1,197	0,723	1,223	0,230	0,714	2,006	1,868	0,685	1,082	1,857	1,137	0,990	1,030	0,861	1,637	0,902	0,695	1,109	1,237	0,855	1,237	0,990	0,599	

UNIVERSITAS TERBUKA

13/40944.pdf

HASIL KUESIONER SERVQUAL TINGKAT HARAPAN PENGGUNA LAYANAN

RESPONDEN	TANGIBLE													RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	E1	E2
R1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R2	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R11	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3
R12	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R13	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
R15	5	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
R17	5	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R18	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R23	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
R24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R31	5	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R32	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R37	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R38	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
R39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R40	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R42	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R43	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Jumlah	210	205	212	210	202	208	213	208	208	204	205	211	211	213	204	206	211	211	205	209	200	211	213	213	211	210	214	214	216	215	215	215
Rata-rata	4,667	4,556	4,711	4,667	4,489	4,622	4,733	4,622	4,622	4,533	4,556	4,689	4,689	4,733	4,533	4,578	4,689	4,689	4,556	4,644	4,444	4,689	4,733	4,733	4,689	4,667	4,756	4,756	4,8	4,7778	4,778	4,778

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN 10

HASIL KUESIONER SERVQUAL TINGKAT HARAPAN PENGGUNA LAYANAN

RESPONDEN	TANGIBLE													RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4
R46	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R48	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
R49	5	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R50	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R51	5	4	5	5	4	4	3	2	3	2	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	4	5
R52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R53	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R55	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
R56	5	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R57	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R59	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R60	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R61	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
R62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R63	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R65	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R66	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R67	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R69	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R70	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R71	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
R72	5	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R73	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R76	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R78	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
R79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
R81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R83	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R86	5	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R87	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Jumlah	214	202	213	207	200	205	209	203	211	198	197	213	214	216	203	198	206	203	199	205	191	206	209	211	215	211	214	218	217	217	215	211
Rata-rata	4,756	4,489	4,733	4,6	4,444	4,556	4,644	4,511	4,689	4,4	4,378	4,733	4,756	4,8	4,511	4,4	4,578	4,511	4,422	4,556	4,244	4,578	4,644	4,689	4,778	4,689	4,756	4,844	4,822	4,8222	4,778	4,689

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/409344.pdf

HASIL KUESIONER SERVQUAL TINGKAT HARAPAN PENGGUNA LAYANAN

RESPONDEN	TANGIBLE													RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4
R91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R92	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R93	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
R94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R95	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R97	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R98	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R99	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Jumlah	46	46	47	46	46	46	48	48	47	46	45	46	44	47	45	45	45	46	46	45	46	46	48	47	47	46	48	47	48	47	48	48
Rata-rata	4,6	1,022	1,044	1,022	1,022	1,022	1,067	1,067	1,044	1,022	1	1,022	0,978	1,044	1	1	1	1,022	1,022	1	1,022	1,022	1,067	1,044	1,044	1,022	1,067	1,044	1,067	1,0444	1,067	1,067
Total Jumlah	470	453	472	463	448	459	470	459	466	448	447	470	469	476	452	449	462	460	450	459	437	463	470	471	473	467	476	479	481	479	478	474
Total Rata2	4,7	4,53	4,72	4,63	4,48	4,59	4,7	4,59	4,66	4,48	4,47	4,7	4,69	4,76	4,52	4,49	4,62	4,6	4,5	4,59	4,37	4,63	4,7	4,71	4,73	4,67	4,76	4,79	4,81	4,79	4,78	4,74

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lampiran 11

HASIL KUESIONER SERVQUAL TINGKAT KINERJA LAYANAN

RESPON	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
DEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4
R1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	5
R2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	3	1	5	5	5	4	5	4	4	4
R3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3
R5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R6	2	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	1	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5
R7	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R8	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	3	2	3	3
R9	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
R10	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R11	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R12	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R13	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R14	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	1	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
R15	3	4	3	3	2	4	1	4	3	2	1	4	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5
R16	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	5	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
R18	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R19	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
R21	4	2	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	5	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R22	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R23	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R24	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	2	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4
R25	3	2	4	3	3	3	2	3	4	1	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5
R26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	2	2	2	5	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5
R27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	5	4	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
R29	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R30	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R31	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	5
R32	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	3	1	5	5	5	4	5	4	4	5
R33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
R34	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5
R35	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R36	2	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	1	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5
R37	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R38	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	3	2	3	5
R39	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5
R40	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
R41	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R42	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R43	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R44	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	5
R45	3	4	3	3	2	4	1	4	3	2	1	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5
Jumlah	141	163	178	159	155	164	161	171	167	158	168	161	146	215	188	166	148	149	176	158	150	170	175	169	174	183	197	194	199	179	190	179	185	202
Rata-rata	3,13	3,62	3,96	3,53	3,44	3,64	3,58	3,8	3,71	3,51	3,73	3,58	3,24	4,78	4,18	3,69	3,29	3,31	3,91	3,51	3,33	3,78	3,89	3,76	3,87	4,07	4,38	4,31	4,42	3,98	4,2222	3,9778	4,1111	4,4889

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

HASIL KUESIONER SERVQUAL TINGKAT KINERJA LAYANAN

RESPON	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
DEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4
R46	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R47	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R48	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R49	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R50	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
R51	3	4	3	3	2	4	1	4	3	2	1	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5
R52	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
R54	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R55	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R56	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
R57	4	2	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R58	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	2	2	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R59	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R60	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	5
R61	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	5
R62	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	3	1	5	5	5	4	5	4	4	5
R63	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
R64	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5
R65	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R66	2	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	1	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5
R67	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R68	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	3	2	3	5
R69	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5
R70	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R71	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
R72	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R73	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R74	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	5
R75	3	4	3	3	2	4	1	4	3	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5
R76	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
R77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5
R78	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R79	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R80	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
R81	4	2	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R82	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	2	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R83	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
R84	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	5
R85	3	2	4	3	3	3	2	3	4	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5
R86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	5	2	2	2	5	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5
R87	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R88	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
R89	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R90	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
jumlah	132	156	175	153	150	159	156	169	165	160	166	145	120	171	187	168	144	143	175	162	147	163	168	166	172	180	195	192	195	180	192	181	185	211
Rata rata	2,93	15,6	17,5	15,3	15	15,9	15,6	16,9	16,5	16	16,6	14,5	12	17,1	18,7	16,8	14,4	14,3	17,5	16,2	14,7	16,3	16,8	16,6	17,2	18	19,5	19,2	19,5	18	19,2	18,1	18,5	21,1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

lampiran 11

HASIL KUESIONER SERVQUAL TINGKAT KINERJA LAYANAN

RESPON	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
DEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	E1	E2
R91	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R92	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R93	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R94	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	5
R95	3	4	3	3	2	4	1	4	3	2	1	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3
R96	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
R97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5
R98	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R99	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R100	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5
jumlah	27	34	36	31	30	33	32	35	35	33	35	32	28	38	42	39	29	29	38	39	30	36	37	35	38	40	44	41	40	39	41	38	39	48
Rata rata	2,7	3,4	3,6	3,1	3	3,3	3,2	3,5	3,5	3,3	3,5	3,2	2,8	3,8	4,2	3,9	2,9	2,9	3,8	3,9	3	3,6	3,7	3,5	3,8	4	4,4	4,1	4	3,9	4,1	3,8	3,9	4,8
Total Jumlah	300	353	389	343	335	356	349	375	367	351	369	338	294	424	417	373	321	321	389	359	327	369	380	370	384	403	436	427	434	398	423	398	409	461
Total Rata2	3	3,53	3,89	3,43	3,35	3,56	3,49	3,75	3,67	3,51	3,69	3,38	2,94	4,24	4,17	3,73	3,21	3,21	3,89	3,59	3,27	3,69	3,8	3,7	3,84	4,03	4,36	4,27	4,34	3,98	4,23	3,98	4,09	4,61

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 12

HASIL DATA PRIMER KANO FUNCTIONAL

RESP	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
ONDE	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	13	14	15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	E1	E2
R1	4	4	5	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	1	2	2	3	1	1	2
R2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2
R3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
R4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2
R5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	2
R6	1	5	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
R7	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
R8	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	4	4	4	2	4	4	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1
R9	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	5	5	2	5	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2
R10	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2
R11	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	2
R12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R13	1	5	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	5	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
R14	2	5	3	4	5	4	4	2	4	4	5	5	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	2	4	4	4
R15	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
R16	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
R17	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R18	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	1	3	3	4	5	3	2	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	5	3	4
R19	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3
R20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1
R21	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	4	2	2	2	3	1	1	1	1
R22	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
R23	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R25	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
R26	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
R27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R29	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2
R30	1	2	21	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
R31	5	5	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R32	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	4	4	2	2	3	2	2	5	5	2	5	1	1	2	1	3	3	4	2	1	2
R33	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34	5	4	5	5	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	4	3	1	4	4	1	4	1
R35	4	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	4	3	1	4	4	1	4	1
R36	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R39	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
R40	2	4	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	4	5	1	3	4	5	1	1	1	1	1
R41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R43	3	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	1	1	3
R44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R45	1	5	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	32	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

UNIVERSITAS TERBUKA

13/40944.pdf

HASIL DATA PRIMER KANO FUNCTIONAL

RESP	TANGIBLE														
ONDE	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A15	A15
R46	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
R47	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3
R48	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
R49	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	3	3	2	2	3
R50	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5
R51	1	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
R52	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
R53	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
R54	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2
R55	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
R56	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
R57	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
R58	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2
R59	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3
R60	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	1	1
R61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R62	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
R63	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
R64	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2
R65	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
R66	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
R67	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1
R68	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
R69	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1
R70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R71	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
R72	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
R73	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	5	5	5	5
R74	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	4	4	2	1
R75	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5	2	2	2
R76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
R77	1	5	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
R78	5	1	3	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1
R79	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
R80	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
R81	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
R82	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	5	5
R83	1	2	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	5	5
R84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
R85	1	5	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
R86	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
R87	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
R88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R90	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	3	3	2	2	3

RESP	RELIABILITY										
ONDE	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11
R46	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
R47	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2
R48	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
R49	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1
R50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
R51	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
R52	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
R53	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
R54	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
R55	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
R56	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
R57	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1
R58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R59	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
R60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R62	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
R63	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
R64	1	2	2	2	2	2	2	1	5	1	2
R65	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
R66	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
R67	4	2	4	2	3	1	2	5	5	5	1
R68	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2
R69	4	2	4	2	3	1	2	5	5	5	1
R70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
R71	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2
R72	4	4	4	2	4	4	3	1	1	1	1
R73	3	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3
R74	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3
R75	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1
R76	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
R77	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2
R78	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3
R79	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1
R80	2	2	2	2	3	3	3	5	4	4	4
R81	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1
R82	4	3	2	3	4	4	5	3	3	4	4
R83	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3
R84	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1
R85	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2
R86	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
R87	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1
R88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R90	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1

RESP	RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
ONDE	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4
R46	1	1	1	1	1	1	1	2
R47	3	2	2	3	2	2	1	1
R48	3	2	2	2	2	2	3	2
R49	1	2	2	2	1	1	2	2
R50	4	4	4	3	3	5	3	5
R51	2	4	4	2	4	4	4	4
R52	3	3	1	1	3	1	2	2
R53	1	1	1	1	1	1	1	1
R54	2	2	2	2	2	1	2	2
R55	1	1	1	1	1	1	1	1
R56	1	1	1	1	1	1	1	1
R57	3	1	1	1	1	1	1	1
R58	1	1	1	1	1	1	1	1
R59	2	3	3	2	2	2	2	2
R60	2	2	2	2	2	2	2	2
R61	2	2	2	2	2	2	2	2
R62	1	2	2	1	1	1	1	2
R63	1	1	1	1	2	1	1	1
R64	2	2	2	2	2	2	2	2
R65	1	2	2	1	1	1	1	2
R66	1	1	1	1	1	1	1	1
R67	4	1	4	1	1	1	1	1
R68	1	1	1	1	2	2	2	2
R69	4	4	4	1	1	1	1	1
R70	2	2	2	2	2	2	2	2
R71	1	1	1	1	1	1	1	1
R72	2	1	2	2	1	1	1	1
R73	3	3	2	2	1	2	2	2
R74	1	2	2	2	2	2	2	2
R75	1	2	1	2	1	2	3	2
R76	2	2	2	2	2	2	2	2
R77	1	1	2	2	1	1	1	1
R78	2	1	2	1	2	3	3	3
R79	2	2	1	1	1	1	2	2
R80	4	3	3	4	4	4	4	4
R81	1	1	1	3	2	1	2	2
R82	3	4	4	4	5	5	3	4
R83	3	2	2	2	3	4	4	4
R84	2	2	2	2	1	1	1	1
R85	1	1	2	2	1	1	1	1
R86	1	1	1	1	1	1	1	1
R87	3	1	1	1	1	1	1	1
R88	2	2	2	2	2	2	2	2
R89	2	2	2	2	2	2	2	2
R90	1	2	2	2	1	1	2	2

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

HASIL DATA PRIMER KANO FUNCTIONAL

	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
R91	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	4	2	4	2	3	1	2	5	5	5	1	4	1	4	1	1	1	1	1
R92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R93	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4			4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
R94	2	5	3	4	5	4	4	2	4	4	5	5	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	2	4	4	4
R95	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
R96	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	5	5	2	5	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2
R97	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
R98	2	4	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	4	5	1	3	4	5	1	1	1	1	1
R99	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
R100	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lampiran 13

HASIL DATA PRIMER KANO DYSFUNCTIONAL

RESPON	*TANGIBLE*															*RELIABILITY*											*RESPONSIVENESS*				*ASSURANCE*		*EMPATHY*	
DEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	13	14	15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	E1	E2
R1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
R2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
R3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
R4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
R5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4
R7	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R8	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
R9	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4
R11	4	4	2	2	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	5	4	5	4	5	4	3	4
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R13	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5
R14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
R16	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2
R17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R18	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R25	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	1	3	1	4	1	1	4	4	3	3	4	5	1	1	5	4	4	5	4	5	4	5
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R29	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
R30	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R31	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R32	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
R35	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R37	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R38	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R40	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R41	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
R42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R43	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4
R44	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lampiran 13

HASIL DATA PRIMER KANO DYSFUNCTIONAL

RESPON	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
DEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4
R46	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R47	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
R48	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R49	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R50	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
R51	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
R53	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R55	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
R56	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
R57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R58	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R60	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
R61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
R64	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R67	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	2	5	2	2	5	2	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
R68	2	2	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
R69	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	2	5	2	2	2	5	2	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
R70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R71	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R72	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
R73	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
R74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
R75	4	4	2	2	2	2	2	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4
R76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R77	5	4	4	1	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R78	2	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4
R79	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R80	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5
R81	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
R82	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
R83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R85	5	4	4	1	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R86	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
R87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R88	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R89	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R90	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

HASIL DATA PRIMER KANO DYSFUNCTIONAL

	TANGIBLE														RELIABILITY										RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
R91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R92	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R93	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
R94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R95	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
R96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R97	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
R98	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R99	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lampiran 14

HASIL KLASIFIKASI KATEGORI KANO TIAP ATRIBUT BERDASARKAN TABEL EVALUASI KANO

RESPON	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
DEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	13	14	15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	E1	E2
R1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
R2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
R3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
R4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
R5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4
R7	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R8	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
R9	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4
R11	4	4	2	2	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	5	4	5	4	5	4	3	4
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R13	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5
R14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
R16	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2
R17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R18	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R25	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	1	3	1	4	1	1	4	4	3	3	4	5	1	1	5	4	4	5	4	5	4	5
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R29	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
R30	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R31	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R32	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
R35	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 14

HASIL KLASIFIKASI KATEGORI KANO TIAP ATRIBUT BERDASARKAN TABEL EVALUASI KANO

RESPON	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
DEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4
R36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R37	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R38	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R40	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R41	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
R42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R43	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4
R44	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R46	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R47	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
R48	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R49	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R50	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
R51	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
R53	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R55	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
R56	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
R57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R58	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R60	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
R61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
R64	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R67	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	2	5	2	2	5	2	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
R68	2	2	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
R69	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	2	5	2	2	2	5	2	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
R70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

UNIVERSITAS TERBUKA

13740944.pdf

Lampiran 14

HASIL KLASIFIKASI KATEGORI KANO TIAP ATRIBUT BERDASARKAN TABEL EVALUASI KANO

RESPON	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
DEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4
	TANGIBLE															RELIABILITY											RESPONSIVENESS				ASSURANCE		EMPATHY	
R71	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R72	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
R73	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
R74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
R75	4	4	2	2	2	2	2	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4
R76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R77	5	4	4	1	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R78	2	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4
R79	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R80	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5
R81	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
R82	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
R83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R85	5	4	4	1	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R86	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
R87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R88	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R89	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R90	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R92	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R93	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
R94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R95	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R97	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R98	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R99	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 15

PEDOMAN WAWANCARA

Petunjuk Wawancara :

1. Ucapan terimakasih kepada informan atas kesediaan diwawancarai.
2. Perkenalkan diri dan jelaskan topik wawancara serta tujuan wawancar dilakukan.
3. Jelaskan bahwa informan bebas menyampaikan pendapat, pengalaman, harapan atau saran yang berkaitan dengan topik wawancara.
4. Catat seluruh pembicaraan.
5. Mintalah waktu lain jika informan hanya memiliki waktu yang terbatas

Data Umum :

- Nama Informan : .....
- Pekerjaan : .....
- Status Keanggotaan : .....
- Tanggal Wawancara : .....

Pertanyaan Wawancara :

Bagaimana menurut pendapat anda terhadap layanan kepustakaan yang dirasakan dan berikan pendapat yang menurut anda merupakan kekurangan/kelemahan dari layanan tersebut berdasarkan lima dimensi *Servqual* seperti:

1. Tampilan fisik (*tangible)* seperti bangunan gedung, sarana dan prasarana penunjang lainnya seperti kelengkapan buku dan fasilitas lainnya?
2. Kehandalan (*reliability)* seperti penyediaan berbagai macam koleksi bahan pustaka, jam buka perpustakaan, informasi layanan yang baik?
3. Daya tanggap (*Responsivness)* seperti layanan yang diberikan apakah sudah tepat waktu, petugas memiliki pengetahuan yang memadai, memberikan informasi yang jelas?
4. Jaminan (*Assurance)* seperti petugas mempunyai pengetahuan yang memadai, ramah, sopan dan tertib melayani pengunjung?
5. Kepedulian (*empathy)* seperti informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan diberikan jelas, keluhan dan saran ditanggapi dengan baik?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 16

PEDOMAN OBSERVASI

TAMPILAN FISIK (*TANGIBLE*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
BANGUNAN GEDUNG			
FASILITAS INTERNET			
FASILITAS FOTOCOPY			
FASILITAS LAINNYA			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lanjutan

PEDOMAN OBSERVASI

KEHANDALAN (*RELIABILITY*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
KOLEKSI BAHAN PUSTAKA			
JAM BUKA LAYANAN			
LAYANAN INFORMASI YANG BAIK			
LAYANAN LAINNYA			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lanjutan

PEDOMAN OBSERVASI

DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
LAYANAN TEPAT WAKTU			
PETUGAS MEMPUNYAI PENGETAHUAN MEMADAI			
LAYANAN INFORMASI JELAS			
LAYANAN LAINNYA			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lanjutan

PEDOMAN OBSERVASI

JAMINAN (*ASSURANCE*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
LAYANAN TEPAT WAKTU			
PETUGAS MEMPUNYAI PENGETAHUAN MEMADAI			
LAYANAN INFORMASI JELAS			
LAYANAN LAINNYA			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lanjutan

PEDOMAN OBSERVASI

KEPEDULIAN (*EMPATHY*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
INFORMASI PETUJUK LAYANAN YANG DIBERIKAN JELAS			
KELUHAN DAN SARAN DITANGGAPI DENGAN BAIK			
LAYANAN LAINNYA			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran 17

PEDOMAN WAWANCARA

Petunjuk Wawancara :

1. Ucapan terimakasih kepada informan atas kesediaan diwawancarai.
2. Perkenalkan diri dan jelaskan topik wawancara serta tujuan wawancar dilakukan.
3. Jelaskan bahwa informan bebas menyampaikan pendapat, pengalaman, harapan atau saran yang berkaitan dengan topik wawancara.
4. Catat seluruh pembicaraan.
5. Mintalah waktu lain jika informan hanya memiliki waktu yang terbatas

Data Umum :

- Nama Informan : .....
- Pekerjaan : .....
- Status Keanggotaan : .....
- Tanggal Wawancara : .....

Pertanyaan Wawancara :

Bagaimana menurut pendapat anda terhadap layanan kepustakaan yang dirasakan dan berikan pendapat yang menurut anda merupakan kekurangan/kelemahan dari layanan tersebut berdasarkan lima dimensi *Servqual* seperti:

1. Tampilan fisik (*tangible)* seperti bangunan gedung, sarana dan prasarana penunjang lainnya seperti kelengkapan buku dan fasilitas lainnya?
2. Kehandalan (*reliability)* seperti penyediaan berbagai macam koleksi bahan pustaka, jam buka perpustakaan, informasi layanan yang baik?
3. Daya tanggap (*Responsivness)* seperti layanan yang diberikan apakah sudah tepat waktu, petugas memiliki pengetahuan yang memadai, memberikan informasi yang jelas?
4. Jaminan (*Assurance)* seperti petugas mempunyai pengetahuan yang memadai, ramah, sopan dan tertib melayani pengunjung?
5. Kepedulian (*empathy)* seperti informasi dan petunjuk pemanfaatan layanan diberikan jelas, keluhan dan saran ditanggapi dengan baik?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lampiran 18

PEDOMAN WAWANCARA

TAMPILAN FISIK (*TANGIBLE*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
BANGUNAN GEDUNG	ada		Bangunan masih munumpang, tidak permanen
FASILITAS INTERNET	ada		Kurang memadai jumlahnya hanya 2 unit yang bisa dipergunakan
FASILITAS FOTOCOPY	Tidak ada		Belum tersedia anggaran layanan foto copy
FASILITAS LAINNYA	Kurang lengkap		-Sarana parkir kurang memadai -Kondisi penitipan barang kurang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lanjutan

PEDOMAN WAWANCARA

KEHANDALAN (*RELIABILITY*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
KOLEKSI BAHAN PUSTAKA	ada		
JAM BUKA LAYANAN			
LAYANAN INFORMASI YANG BAIK			
LAYANAN LAINNYA			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lanjutan

PEDOMAN WAWANCARA

DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
LAYANAN TEPAT WAKTU			
PETUGAS MEMPUNYAI PENGETAHUAN MEMADAI			
LAYANAN INFORMASI JELAS			
LAYANAN LAINNYA			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13/40944.pdf

Lanjutan

PEDOMAN WAWANCARA

JAMINAN (*ASSURANCE*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
LAYANAN TEPAT WAKTU			
PETUGAS MEMPUNYAI PENGETAHUAN MEMADAI			
LAYANAN INFORMASI JELAS			
LAYANAN LAINNYA			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lanjutan

PEDOMAN WAWANCARA

KEPEDULIAN (*EMPATHY*)

JENIS SARANA	ADA	TIDAK ADA	KENDALA
INFORMASI PETUJUK LAYANAN YANG DIBERIKAN JELAS			
KELUHAN DAN SARAN DITANGGAPI DENGAN BAIK			
LAYANAN LAINNYA			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka