

## ABSTRAK

**NURUL HIDAYAT, 2014/14059154. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) Dengan mengintegrasikan LibQual dan Kano ke dalam QFD.**

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) bagaimana harapan dan persepsi perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang dengan metode analisis gap, (2) Mengkategorikan atribut-atribut apa saja yang dapat memuaskan kebutuhan pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang dengan menggunakan metode Kano, (3) Bagaimana usulan atau rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pada perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment*

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara penyebaran kuesioner. Data yang di peroleh akan di olah menggunakan *SPSS*, dan *Microsoft excel*. Setelah itu dilakukan analisis terhadap hasil yang di dapat supaya memberikan pelayanan yang terbaik ke para pengunjung perpustakaan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Negeri Padang masih belum sesuai dengan harapan, oleh karena itu masih adanya kesenjangan yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan, (2) diketahui bahwa dari 22 atribut layanan, merupakan atribut yang menjadi kebutuhan pelanggan yaitu atribut kategori *must-be*, *one-dimensional*, dan *attractive* (3) untuk rekomendasi kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah “memberikan pelatihan terhadap kemampuan dan sikap pegawai perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

**Kata Kunci: Kualitas, LibQual, Kano, Quality Function Deployment (QFD)**