ABSTRAK

Rozaliani Ekafitri : Penerapan Model Kano terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang.

Tingkat kepuasan pengunjung jasa layanan di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang ditentukan oleh kinerja pustakawan dan kualitas jasa layanan yang diberikan. Pihak perpustakaan harus dengan maksimal memberikan pelayanan kepada pengunjung, demi meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang disediakan perpustakaan dengan baik. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk melihat nilai kepuasan dan nilai ketidakpuasan pengunjung serta melihat diagram pencar model kano yang menggambarkan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menangani masalah tersebut adalah dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung.

Metode yang dapat digunakan dalam mengelompokan atribut-atribut produk ataupun layanan adalah metode *Kano*. Model Kano digunakan untuk menganalisa pengaruh pemenuhan kebutuhan pengunjung terhadap tingkat kepuasan. Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Atribut-atribut tersebut dapat dibedakan menjadi beberapa kategori yaitu *Attrative, One Dimensional, Must Be, Indifferent, Reverse, Qustionable*. Pada penelitian ini, pengguna jasa Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang dan penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu kualitas pelayanan, yang terdiri dari 5 dimensi jasa.

Dari hasil penelitian di peroleh nilai kepuasan pengunjung terdapat 3 atribut yang telah dirasa puas. Diantaranya kondisi ruang baca perpustakaan bersih, kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian buku. Berdasarkan nilai ketidakpuasan terdapat 22 atribut yang pengunjung merasa tidak puas. Diantaranya seperti, penempatan buku, skripsi, tugas akhir sesuai dengan *call number*, kondisi ruangan tidak bising. Dan berdasarkan diagram pencar model kano, dari dua puluh enam item terdapat tujuh atribut yang termasuk kategori *one dimensional*. Atribut yang tergolong kategori *must-be* yaitu enam belas atribut. Untuk atribut yang tergolong *indifferent* yaitu tiga atribut.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Model Kano.*