

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN
PERGURUAN TINGGI MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN MODEL KANO
(Studi Kasus: Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Padang)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S1) Pada Program Studi Manajemen
Universitas Negeri Padang*



OLEH:

NORA ERLINA

05814/2008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2013

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN
PERGURUAN TINGGI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
MODEL *KANO*
(STUDI KASUS: PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG)**

Nama : Nora Erlina
BP/NIM : 2008/ 05814
Keahlian : Operasional
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Padang, Juli 2013

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
NIP: 19740424 199802 2 001

Pembimbing II



Firman, SE, M.Sc
NIP : 19800206 200312 1 004

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen



Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
NIP: 19740424 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi
Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan Model *Kano*
(Studi Kasus: Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Padang)**

Nama	: Nora Erlina
BP/NIM	: 2008/ 05814
Keahlian	: Operasional
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi

Padang, Juli 2013

Tim Penguji

No Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. (Ketua)	Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D	
2. (Sekretaris)	Firman, SE, M.Sc	
3. (Anggota)	Ramel Yanuarta, RE, SE, M.S.M	
4. (Anggota)	Gesit Thabrani, SE, MT	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nora Erlina
NIM/Th.Masuk : 05814 / 2008
Tempat/Tgl.Lahir : Sialangan / 9 November 1990
Program studi : Manajemen
Keahlian : Operasional
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jln. Merpati No 2 Air Tawar Barat Padang
No. Hp/Telp. : 085363608567
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan
Perguruan Tinggi Menggunakan Metode *SERVQUAL*
dan Model *Kano* (Studi Kasus Perpustakaan FE UNP)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Juli 2013



menyatakan,

Nora Erlina
NIM. 05814

ABSTRAK

Nora Erlina. 2008/05814. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi menggunakan Metode *SERVQUAL* dan Model *Kano*

Pembimbing 1 : Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D

Pembimbing II : Firman, SE, M.Sc

Dalam rangka melakukan peningkatan kualitas pelayanan pada Perpustakaan FE UNP dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan Model *Kano*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepentingan setiap atribut jika atribut tersebut ada dan jika atribut tersebut tidak ada, dan menganalisis tingkat kepentingan atribut dari setiap atribut tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Jenis penelitian ini *deskriptif*, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang pernah berkunjung ke Perpustakaan FE UNP, Sampel diambil dengan *Accidental Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan Observasi, kuesioner, dokumen dan wawancara. Variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Pengujian data dengan menggunakan program *SPSS versi 16.0*. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan model *Kano* yaitu memetakan atribut kebutuhan pada dimensi *servqual* ke dalam model *Kano*. Konsep *Kano* akan mengelompokkan atribut produk/jasa kedalam 5 kategori yaitu *must-be*, *one-dimensional*, *attractive*, *indifference* dan *reverse* dengan bobot kepentingan yang berbeda.

Hasil penelitian ini menunjukkan dari hasil kuisisioner, yang terdiri dari *functional question*, *dysfunctional question* dan tingkat kepentingan. Menurut responden dimensi (1) *tangible* berkategori *one-dimensional* dan *indifferent* dengan nilai tertinggi 8,70 (2) *reability* berkategori *one-dimensional* dan *indifferent* dengan nilai tertinggi 7,70 (3) *responsiveness* berkategori *indifferent* dan *must-be* dengan nilai tertinggi 7,62 (4) *assurance* berkategori *one-dimensional* dan *indifferent* dengan nilai tertinggi 7,70 dan (5) *empathy* berkategori *indifferent* dengan nilai tertinggi 7,89 dan atribut yang benar-benar dianggap penting oleh pengunjung Perpustakaan FE UNP adalah “Kondisi fasilitas perpustakaan secara umum sudah memadai” 8,70 yang memiliki prioritas utama.

Kata Kunci: *SERVQUAL*, Model *Kano*

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan Model *Kano* (Studi Kasus: Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang)”**. Maksud dari penyusunan karya ilmiah ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, sehingga dengan itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Firman SE, M.Sc selaku pembimbing II yang penuh perhatian dan kesabaran membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua program studi Manajemen dan Ibu Rahmiati, S.E, M.Sc selaku sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Ramel Yanuarta, RE, SE, M.S.M dan Bapak Gesit Thabrani, S.E, MT selaku penguji, terima kasih atas kritik dan saran yang telah Bapak berikan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Hendra Mianto, Amd selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.

6. Ibu Hj. Rosyeni Rasyid, SE, ME, selaku Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan karya ilmiah ini, serta kepada karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu di bidang administrasi.
8. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan perkuliahan dan karya ilmiah.
9. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda Zulhamidi yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan dukungan baik materil maupun moril kepada Penulis demi penyelesaian Strata Satu (S1) ini.
10. Dan teristimewa untuk Ibunda Jusnimar dengan semangat, pengorbanan, dan kasih sayang yang diberikan sehingga penulis tetap sabar, tegar dan terus semangat dalam menjalani kehidupan dengan hati yang tulus dan ikhlas dan seluruh keluarga penulis yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan dukungan.
11. Seluruh rekan-rekan seperjuangan, mahasiswa program studi Manajemen BP 2008 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan kepada semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak / ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan tulisan ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Jasa, Karakteristik Jasa, Kualitas Jasa	11
1. Definisi Jasa	11
2. Karakteristik Jasa	11
3. Kualitas Jasa	12
a. Metode Kualitas Jasa (<i>SERVQUAL</i>)	13
b. Pengukuran Kualitas Jasa	16
B. Kepuasan Pelanggan	18
1. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	19

2. Proses Mengetahui Harapan Pelanggan	19
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
4. Strategi Kepuasan Pelanggan	21
C. Model <i>KANO</i>	23
1. Definisi <i>Kano</i>	23
2. Keuntungan dari Pengklasifikasian Kebutuhan Pelanggan dengan Menggunakan Model <i>Kano</i>	27
3. Penggunaan Model <i>Kano</i> Sebagai Metode yang Tepat untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	28
D. Penelitian Terdahulu	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	31
D. Jenis dan Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Variabel dan Definisi Operasional	35
G. Instrumen Penelitian	36
H. Pengujian Data	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reabilitas	38
I. Teknik Pengolahan Data Metode <i>SERVQUAL</i> Dalam Model <i>Kano</i>	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
a) Profil Perpustakaan FE UNP	44
b) Struktur Organisasi Perpustakaan FE UNP	46
2. Deskripsi Responden	46
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekwensi Berkunjung	47
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	48

B. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Pengolahan Data Mentah <i>SERVQUAL</i> dan Model <i>Kano</i>	49
a. Pengolahan Data Kuesioner ke dalam Model <i>Kano</i>	49
b. Pemetaan atribut kebutuhan pelanggan ke dalam kuadran <i>Kano</i> ..	49
c. Menghitung Tingkat Kepentingan Tiap Atribut	51
d. Analisa Pengkategorian Atribut Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Model <i>Kano</i>	53
e. Kategori <i>Indifferent</i>	53
f. Kategori <i>Must-be</i>	55
g. Kategori <i>One-dimensional</i>	55
h. Penentuan Prioritas Kebutuhan Kebutuhan Pelanggan	56
a) Kategori <i>Must-be</i>	57
b) Kategori <i>One-dimensional</i>	58

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pengunjung Perpustakaan FE UNP Periode Januari s/d Juli tahun 2013.....	4
2. Data keinginan pelayanan yang diterima konsumen perpustakaan FE UNP	6
3. Jumlah populasi	32
4. Jumlah sampel	33
5. Definisi operasional	35
6. Enam kategori Kano	39
7. Pertanyaan model Kano.....	39
8. Evaluasi Kano	40
9. Perhitungan Cs-coefficient	42
10. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	47
11. Karakteristik responden berdasarkan frekwensi berkunjung	47
12. Karakteristik responden berdasarkan jurusan.....	48
13. Perhitungan Cs-coefficient	50
14. Interval subjek kepentingan.....	51
15. Rata-rata tingkat kepentingan dimensi SERVQUAL.....	51
16. Nilai Cs-coefficient dan tingkat kepentingan atribut indifferen.....	54
17. Cs-coefficient dan tingkat kepentingan atribut must-be.....	55
18. Cs-coefficient dan tingkat kepentingan atribut one-dimensional.....	56
19. Prioritas peningkatan atribut pada kategori must-be	57
20. Prioritas peningkatan atribut pada kategori one-dimensional	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model kualitas jasa SERVQUAL.....	14
2. Penyebab utama tidak terpenuhinya kepuasan pelanggan	20
3. Diagram Kano	26
4. Penerjemahan kuesioner ke dalam kategori Kano	41
5. Stuktur organisasi perpustakaan FE UNP	46
6. Pemetaan atribut ke dalam kuadran model Kano	52

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	Halaman
1. Koesioner awal	64
2. Faliditas dan reabilitas	66
3. Koesioner Kano	69
4. Rekapitulasi hasil koesioner pengukuran jika atribut tersebut ada (functional) perpustakaan FE UNP	76
5. Rekapitulasi hasil koesioner pengukuran jika atribut tersebut tidak ada (dysfunctional) perpustakaan FE UNP	84
6. Rekapitulasi hasil koesioner pengukuran tingkat kepentingan atribut perpustakaan FE UNP	91
7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penggabungan jika atribut ada (fungsional) dan Pengukuran Jika Atribut Tersebut Tidak Ada (DysFunctional) Perpustakaan FE UNP	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi menyebabkan peningkatan persaingan antar perusahaan. Untuk itu perusahaan dituntut harus bisa mengelola kualitas perusahaannya dan menyesuaikan diri terhadap persaingan tersebut, dimana perusahaan tidak lagi hanya memperhatikan aspek eksternal dan internal perusahaan, tetapi juga harus memperhatikan bagaimana lingkungan perusahaannya.

Bagi perusahaan yang bergerak dalam industri jasa juga merasakan atas peningkatan persaingan tersebut. Maka mereka menggunakan alternatif strategi bersaing yang tepat untuk menghadapi persaingan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) dan mengembangkan pelayanan yang ditawarkan, karena setiap konsumen/pelanggan selalu mengharapkan agar mendapatkan *service* yang optimal serta memperoleh pelayanan jasa seperti yang mereka inginkan.

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, namun untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen tidaklah mudah, oleh karena itu untuk mengukur kualitas pelayanan bisa menggunakan metode *service quality (SERVQUAL)* yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati)).

Dalam metode *SERVQUAL*, dibutuhkan informasi secara langsung dari para pelanggan antara lain bisa dengan *survey*, *kuesioner*, atau bisa dengan *interview* secara langsung dengan pelanggan. Informasi-informasi yang telah didapat dari pelanggan terkait dengan atribut-atribut dari produk/layanan hendaknya dikelompokkan ke dalam kategori-kategori agar lebih mudah dalam menginterpretasikan informasi yang didapat tersebut. Salah satu cara yang bisa digunakan dalam *riset* untuk mengelompokkan atribut-atribut produk ataupun layanan adalah menggunakan model *Kano*.

Model *Kano* membedakan tiga tipe produk yang diinginkan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu kategori 1) *Must-be requirements* (atribut dasar) jika kategori ini tidak dipenuhi, maka pengunjung akan secara *ekstrem* tidak puas 2) *One-dimensional requirements* (atribut yang diharapkan), pada kategori ini kepuasan konsumen *proporsial* dengan kinerja atribut 3) *Attractive requirements* (atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan) pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi (Kano dalam Tan dan Pawitra 2001).

Perguruan tinggi adalah salah satu penyedia jasa di bidang pendidikan, dimana semua orang mengharapkan untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Salah satu unsur penunjang penyelenggaraan kegiatan pendidikan di perguruan tinggi adalah perpustakaan. Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung, memperlancar, dan mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi. Semakin baik

perpustakaan perguruan tinggi mampu melayani kebutuhan informasi *civitas* akademiknya, maka dapat dikatakan semakin tinggi peranan perpustakaan tersebut.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang menyediakan perpustakaan untuk menunjang layanan informasi *civitas* akademika, oleh karena itu perpustakaan FE UNP harus memberikan jasa di bidang perpustakaan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumennya. Pengunjung perpustakaan FE UNP umumnya adalah mahasiswa baik yang berasal dari UNP sendiri atau mahasiswa diluar UNP. Disamping itu pengunjung perpustakaan FE UNP juga berasal dari dosen, pegawai, dan umum. Oleh karena itu sudah sepatutnya mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan mendapatkan pelayanan yang optimal dari perpustakaan tersebut.

Beberapa layanan yang ada di perpustakaan FE UNP antara lain yaitu layanan administrasi yaitu melayani hal-hal yang berkaitan dengan keanggotaan, layanan peminjaman buku, pengembalian, perpanjangan buku yang dipinjam, layanan pengadaan koleksi, dan pemeliharaan buku. Selain itu perpustakaan FE UNP juga menyediakan buku bacaan seperti majalah binis, buku bacaan tentang islami dan koran-koran terbaru setiap harinya yang bisa juga dibaca oleh pengunjung perpustakaan FE UNP.

Namun pada kenyataannya, pelayanan perpustakaan FE UNP belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumennya. Hal ini disebabkan karena konsumen/pelanggan/pengunjungnya belum mendapatkan *service* yang optimal dan juga belum memperoleh pelayanan jasa seperti yang mereka inginkan.

Maka pihak perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dapat mengevaluasi dan meninjau kembali koleksi yang dimiliki, pelayanan yang diberikan, dan apa-apa saja yang diinginkan/dibutuhkan para pengunjung perpustakaan FE UNP.

Tabel 1 menunjukkan data pengunjung perpustakaan FE UNP periode Januari s/d Juli tahun 2013.

Tabel 1. Data Pengunjung Perpustakaan FE UNP Periode Januari s/d Juli 2013

BULAN	PROGRAM STUDI						
	PEKON	MNJ	DD	EP	AKT	D3 AKT	D3 MNJ
JAN	268	305	-	253	368	57	63
FEB	298	215	-	329	215	51	52
MAR	325	236	-	159	202	67	98
APR	234	206	-	274	219	29	97
MEI	498	367	-	283	321	117	43
JUNI	202	191	-	172	114	77	37
JUMLAH	1825	1520	0	1470	1439	39	390

Sumber: Arsip perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Dari tabel 1 terlihat bahwa pengunjung perpustakaan FE UNP mengalami kenaikan dan penurunan pada masing-masing Program Studi. Dapat diketahui bahwa pada bulan Mei merupakan pengunjung paling banyak untuk semua Program Studi dan Program Studi Pendidikan Ekonomi merupakan jumlah pengunjung terbanyak dari pada Program Studi Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi, D3 Akuntansi, Dan D3 Manajemen.

Hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa tiap-tiap Program Studi membutuhkan informasi dan keinginan berkunjung ke pustaka FE UNP, ketika mereka akan menyelesaikan tugas akhir atau skripsi karena pada bulan Mei merupakan dalam jangka waktu periode wisuda.

Oleh karena itu untuk mengetahui atribut jasa apa saja yang diinginkan konsumen secara umum dan bagaimana pelayanan yang diterima dari perpustakaan FE UNP saat ini dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner awal, dimana kuesioner disebarakan kepada pengunjung perpustakaan FE UNP, yang terdiri dari 30 orang responden yang mengisi kuesioner tersebut.

Adapun atribut jasa yang diinginkan dan bagaimana pelayanan yang diterima oleh konsumen pengunjung perpustakaan FE UNP secara umum dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Data Keinginan dan Pelayanan yang Diterima konsumen
Perpustakaan FE UNP**

No	Pernyataan	Keinginan Konsumen		Pelayanan yang Diterima	
		Jumlah		Jumlah	
		SS	S	SP	P
	A. Atribut yang bersifat <i>tangible</i> / bukti nyata				
1	Fasilitas-fasilitas perpustakaan seperti loker, AC, komputer, ruang baca tampak menarik dan bagus	30		16	
2	Para petugas perpustakaan berpakaian rapi	24		20	
3	Kebersihan dan kerapian perpustakaan terjaga	25		14	
4	Buku-buku yang tersedia lengkap dan baik	26		12	
	B. Atribut yang bersifat <i>reliability</i> / keandalan				
5	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik sejak pertama kali saya datang	22		16	
6	Prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit	21		14	
7	Perilaku para petugas menumbuhkan kepercayaan pada para pengunjung	22		15	
	C. Atribut yang bersifat <i>responsiveness</i> / daya tanggap				
8	Saya memperoleh pelayanan untuk peminjaman dan pengembalian buku	24		15	
9	Saya menunggu dalam antrian sangat lama	15		12	
10	Bila saya memiliki suatu masalah petugas menunjukkan kesungguhannya untuk membantu	19		11	
	D. Atribut yang bersifat <i>assurance</i> / jaminan				
11	Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan	26		14	
12	Para petugas memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan saya	23		14	
13	Petugas memberikan pelayanan yang sangat ramah dan berperilaku sopan	23		14	
	E. Atribut yang bersifat <i>empathy</i> / empati				
14	Petugas secara hati-hati mendengarkan permintaan saya	21		11	
15	Para petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan	21		10	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa dari pernyataan terdapat keinginan konsumen yang dianggap tidak begitu dibutuhkan oleh pengunjung pustaka FE UNP, yaitu pernyataan No. 9 dan 10 di mana bila saya memiliki suatu masalah petugas menunjukkan kesungguhannya untuk membantu dan juga saya

menunggu dalam antrian sangat lama. Hal ini disebabkan karena hanya 19 dan 15 orang yang menganggap sangat setuju dan setuju.

Dilihat dari sisi pelayanan yang diterima pengunjung/konsumen pustaka FE UNP, dari hasil observasi awal berdasarkan hasil pada tabel 1 di atas dapat disimpulkan dari 30 responden yang diteliti rata-rata 50% yang menjawab sangat puas dan puas terhadap pelayanan perpustakaan FE UNP atau mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan mereka harapkan/inginkan.

Berdasarkan paparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan Model *Kano*”**. (Studi Kasus: Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang).

A. Identifikasi Masalah

Terkait dengan uraian di atas beberapa masalah yang dapat diidentifikasi yaitu:

1. Pelayanan pada perpustakaan perguruan tinggi belum berlangsung sebagaimana yang diharapkan mahasiswa.
2. Pelayanan pada perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang belum optimal.
3. Adanya mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian efektif dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Objek yang diteliti terbatas pada pengguna jasa perpustakaan FE UNP.
2. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh pengunjung perpustakaan FE UNP.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *service quality* (*SERVQUAL*) dan model *Kano*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana keinginan dan pelayanan yang diterima terhadap atribut jasa yang ada bagi pengunjung perpustakaan FE UNP saat ini?
2. Bagaimana penerapan *service quality (SERVQUAL)*, dengan model *Kano* dalam mengukur atribut-atribut jasa perpustakaan FE UNP?
3. Bagaimana tingkat kepentingan dan prioritas setiap atribut-atribut jasa perpustakaan FE UNP?

D. Tujuan Penelitian

Adapun Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis :

1. Keinginan dan pelayanan yang diterima terhadap atribut jasa yang ada bagi pengunjung perpustakaan FE UNP.
2. Penerapan *service quality (SERVQUAL)*, dengan model *Kano* dalam mengukur atribut-atribut jasa perpustakaan FE UNP.
3. Tingkat kepentingan dan prioritas setiap atribut-atribut jasa perpustakaan FE UNP.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Untuk menambah dan mendalami ilmu pengetahuan dalam manajemen operasional tentang analisis kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi pada perpustakaan FE UNP dengan metode *SERVQUAL* dan model *Kano*.

2. Bagi peneliti

Untuk menambah pengetahuan peneliti mengenai topik yang diteliti. Dan juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian mendatang.

3. Bagi pengelola perpustakaan FE UNP

Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perpustakaan FE UNP dalam melakukan pengembangan pelayanan yang diberikan terutama kaitannya dengan kepuasan konsumen.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan menggunakan menggunakan metode *SERVQUAL* dan model *Kano* pada objek penelitian di perpustakaan FE UNP terdapat 24 atribut yang diinginkan pengunjung perpustakaan FE UNP, yang terdiri dari 8 atribut yang termasuk kategori *one dimensional* yang artinya atribut ini dianggap penting pada perpustakaan dan juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan karena nilai kepuasan dan ketidakpuasan yang di atas rata-rata nilai keseluruhan atribut.

Atribut yang tergolong kategori *must-be* yaitu “Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen” atribut pada kategori *must-be* ini tidak terlalu berpengaruh pada tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan FE UNP, tapi apabila atribut ini tidak ada maka pengunjung perpustakaan FE UNP merasa sangat tidak puas, dan 15 atribut lainnya tergolong pada kategori *indifferent*. Atribut yang tergolong kategori *indifferent* ini memiliki nilai kepuasan dan ketidakpuasan yang rendah dimana dibawah nilai rata-rata seluruh atribut maka ada atau tidak adanya atribut ini tidak terlalu berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan atribut, atribut yang memiliki nilai tertinggi atau yang benar-benar dianggap penting oleh mahasiswa pengunjung Perpustakaan FE UNP yaitu “kondisi fasilitas perpustakaan secara umum sudah memadai” dengan nilai tertinggi 8,70. Selanjutnya atribut yang termasuk pada prioritas pertama berdasarkan dimensi *SERVQUAL* yaitu *assurance* dan

empathy memiliki rata-rata kepentingan tertinggi yaitu dengan nilai 7,70 dibandingkan dari dimensi *tangible*, *reability* dan *responsiveness*.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diambil, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak perpustakaan harus memenuhi semua atribut yang tergolong pada kategori *one dimensional* dan *must-be* karena atribut ini sangat dibutuhkan dan juga mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan FE UNP.
2. Pihak perpustakaan FE UNP agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada kondisi fisik perpustakaan agar tujuan perpustakaan FE UNP dapat tercapai dengan baik.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Boger, Davis, et.al. Kano's Method For Understanding Customer-defined Quality. *Center for quality of management journal*. Fall, Vol. 2, No.4, 1993
- Gregorius, Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Andrianus, Dwi, Fajar. 2011. *Desain Prosedur Penelitian Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Implementasi ISO: 9001:2008 Dengan menggunakan Metode SERVQUAL dan Model Kano Disebuah Perusahaan Jasa Transportasi Alat Berat*. Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Skripsi.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*: Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi pemasaran*: Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Imam, Ghozal. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin, Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Kedua Belas. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Indeks.
- Lovelock, Cristopher H dan Wringht, Lauren K. 2005. *Manajemen Peemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT. Indeks.
- Lovelock, C, dan Wright, L, 1999, *Principles of Service Marketing and Management*, New Jersey: Prentice Hall. Terjemahan Kelompok Gramedia, 2005. Jakarta.
- Margono. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Conceptual model of Service Quality', *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1994), 'Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Further Research', *Journal of Marketing*, Vol. 9:111-124.