

**ANALISIS KONJOIN DALAM MENENTUKAN PREFERENSI
PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI SUMATERA BARAT**

TUGAS AKHIR



**OLEH
YENDRA DODO PURNAMA
08036**

**JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

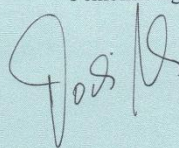
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KONJOIN DALAM MENENTUKAN PREFERENSI PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Nama : Yendra Dodo Purnama
NIM : 08036
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, Januari 2014

Disetujui Oleh:
Pembimbing,



Dodi Vionanda, S.Si, M.Si
NIP. 19790611 2005011 002

PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama : Yendra Dodo Purnama
NIM : 08036
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

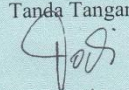
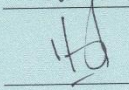
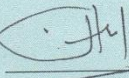
Dengan Judul

Analisis Konjoin dalam Menentukan Preferensi Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, 30 Januari 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dodi Vionanda, S.Si, M.Si	
2. Anggota	: Dr. Yerizon, M.Si	
3. Anggota	: Dra. Helma, M.Si	

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

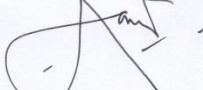
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yendra Dodo Purnama
NIM : 08036
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Konjoin dalam Menentukan Preferensi Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat**” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari hasil karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan Negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui Oleh,
Ketua Jurusan Matematika,


Dr. Armiati, M.Pd
NIP. 19630605 198703 2 002

menyatakan,

Yendra Dodo Purnama
NIM. 08036/2008

ABSTRAK

Yendra Dodo Purnama : Analisis Konjoin dalam Menentukan Preferensi Mahasiswa Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan hasil wawancara pada pengunjung perpustakaan menunjukkan masih ada keluhan pada layanan perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Hal ini dikhawatirkan akan mempengaruhi jumlah pengunjung yang akan datang ke perpustakaan dan dalam hal ini diduga bahwa pihak perpustakaan belum mengetahui apa yang lebih diinginkan pengunjung. Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kombinasi atribut apa yang paling diinginkan pengunjung Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah menentukan nilai utilitas setiap level masing masing atribut kualitas layanan perpustakaan, mengidentifikasi kombinasi atribut yang paling diinginkan dan kurang diinginkan, menentukan tingkat kepentingan masing masing atribut yang penting bagi pengunjung perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu kuesioner yang diisi oleh pengunjung Perpustakaan Sumatera Barat. Data yang diperoleh, dideskripsikan setelah dilakukan penerapan dari analisis konjoin. Kemudian ditentukan kombinasi atribut yang paling diinginkan pengunjung dan tingkat kepentingan atribut yang paling penting.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai utilitas level tertinggi masing-masing atribut adalah untuk atribut bahan perpustakaan berupa buku yaitu buku ilmu pengetahuan sebesar 116.5, untuk atribut bahan perpustakaan bukan berupa buku yaitu surat kabar/ majalah/ kliping sebesar 20.889, untuk atribut fasilitas tambahan yaitu tempat fotocopy sebesar 277.001. Sehingga kombinasi atribut yang paling diinginkan pengunjung Perpustakaan Sumatera Barat adalah buku ilmu pengetahuan, surat kabar / majalah/ kliping dan tempat fotocopy. Kemudian atribut yang paling penting atau lebih diinginkan pengunjung adalah fasilitas tambahan.

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Konjoin dalam Menentukan Preferensi Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat”**

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dodi Vionanda, S.Si, M.Si Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan arahan demi selesainya Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dra. Helma, M.Si dan Bapak Dr. Yerizon, M.Si, dosen penguji yang juga banyak memberikan masukan dan arahan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Armiati, M.Pd . Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP

4. Ibu Dra. Hj Nonong Amalita, M.Si. Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP atas segala bantuannya.
5. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.
6. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerjasamanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya.
Amin

Padang, Januari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pertanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Kualitas Pelayanan	6
B. Perpustakaan	12
C. Analisis Konjoin (<i>Conjoint Analysis</i>)	15
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Jenis dan Sumber Data	27
C. Populasi dan Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Variabel Penelitian	29
F. Uji Intrumen Penelitian	34
G. Prosedur Peneliatan	36
H. Tahap Analisis Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Data	37
B. Hasil Penelitian.....	38
C. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pendekatan Berpasangan.....	18
2. Atribut Kualitas Layanan dan Levelnya	29
3. Kombinasi Level dari Atribut Kualitas Pelayanan.....	30
4. Pengkodean Data untuk Regresi	33
5. Penilaian Responden	37
6. Nilai Utiliy Level	39
7. Tingkat Kepentingan Atribut	41
8. Hasil Koefisien R^2	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	49
2. Validator	51
3. Tabulasi Data Uji Coba.....	52
4. Tabulasi Data Penelitian	54
5. Pengkodean Data untuk Regresi	56
6. Output SPSS.....	57
7. Hasil Penghitungan	58
8. Tabel Presentasi Pengunjung	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian dan rekreasi. Perpustakaan menjadi tempat sumber informasi dan rekreasi sehingga dapat dinikmati oleh banyak orang. Sebuah perpustakaan memiliki beberapa tugas pokok, yaitu: mengumpulkan berbagai jenis informasi, melestarikan, memelihara, dan merawat informasi yang ada, serta menyediakan informasi untuk dimanfaatkan dan diberdayakan oleh penggunanya.

Perpustakaan menjadi pusat informasi yang tidak pernah habisnya untuk digali, ditimba dan dikembangkan. Melalui perpustakaan seseorang dapat bertukar informasi dan saling memperoleh nilai tambah untuk perkembangan zaman

Kualitas dan kepuasan pemakai perpustakaan banyak bergantung pada tersedianya koleksi yang dapat mendukung kebutuhan mereka. Sebagai pusat belajar, perpustakaan harus menyediakan koleksi yang menunjang proses belajar mengajar mahasiswa dan dosen. Koleksi harus berkaitan dengan pendidikan dan pengajaran, agar dapat memenuhi sivitas akademiknya yaitu mahasiswa, dosen dan peneliti. “Koleksi perpustakaan adalah semua koleksi yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disebarluaskan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi mereka”, (Perpustakaan Nasional RI,1999:11).

Pembangunan perpustakaan Provinsi Sumatera Barat secara umum bertujuan untuk mendorong masyarakat lebih giat belajar menuju masyarakat madani yang sadar informasi, meningkatkan pembinaan, pengembangan dan pendayagunaan berbagai jenis perpustakaan, memberikan layanan yang maksimal untuk kepuasan pengunjung perpustakaan, dan melengkapi koleksi dengan koleksi berkualitas terbitan terbaru. Untuk mengetahui layanan perpustakaan seperti apa yang dibutuhkan dan diinginkan, tentu perlu diketahui persepsi pengguna dan harapannya terhadap layanan perpustakaan tersebut

Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat termasuk salah satu dari perpustakaan terbaik di Indonesia, namun pada kenyataannya pengunjung yang datang tidak terlalu banyak. Berdasarkan hasil wawancara keluhan pengunjung sebagian besar layanan yang diterapkan pihak perpustakaan belum memenuhi keinginan penunjung, adanya keluhan dari pengguna jasa perpustakaan merupakan salah satu indikator bahwa kurang terpenuhinya kebutuhan pengguna dalam menerima layanan perpustakaan.

Banyak pengunjung yang mengeluh tentang masih kurangnya ketersediaan buku buku di perpustakaan, adapun pengunjung mengaku kesulitan untuk menemukan buku yang diinginkan karena letak buku yang tidak sesuai dengan petunjuk atau panduan. Pengunjung lain mengeluhkan tentang tidak lengkapnya ketersediaan kliping kliping dan majalah di perpustakaan. Keluhan lainnya adalah perpustakaan tidak menyediakannya tempat fotocopy, apabila pengunjung ingin mengcopy buku, pengunjung harus melakukan di luar perpustakaan. Kebutuhan untuk mengungkap nilai-nilai pengunjung untuk

memahami preferensi terhadap suatu produk atau jasa dapat dilakukan dengan menggunakan analisis conjoin (*conjoint analysis*).

Sejak kemunculannya pada pertengahan tahun 1970, penerimaan publik terhadap analisis konjoin semakin baik bahkan selama tahun 1990 penerapan analisis konjoin tidak hanya dalam bidang industri semata namun telah meluas ke berbagai bidang. Kenyataan ini dikarenakan kemampuan analisis konjoin dalam membentuk kombinasi nilai-nilai variabel independen (atribut) sehingga menghasilkan simulasi pilihan-pilihan dalam memprediksi preferensi konsumen. Analisis Konjoin merupakan teknik multivariat yang digunakan untuk menentukan atau memahami bagaimana responden membentuk keputusan pada sebuah produk atau pelayanan berdasarkan pada persyaratan sederhana yang dinilai melalui utilitas pengunjung tentang suatu produk atau jasa atau ide yang dikombinasikan dari beberapa karakteristik atribut. Dengan demikian, sebagai salah satu teknik *Multivariate Dependence Methods*, analisis konjoin sangat cocok untuk memahami reaksi konsumen serta membuat evaluasi terhadap kombinasi dari atribut-atribut barang/jasa/ide sehingga bisa ditentukan barang/jasa/ide yang potensial untuk dikembangkan.

Berdasarkan hal tersebut dan dari permasalahan yang telah diuraikan, maka dilakukan penelitian terhadap atribut yang paling penting bagi pengunjung perpustakaan daerah Kota Padang. Penelitian itu disusun dalam bentuk tugas akhir yang berjudul **“Analisis Konjoin dalam Menentukan Preferensi Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat .**

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “kombinasi atribut apa yang paling diinginkan pengunjung perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?”

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apa kombinasi level atribut yang paling diinginkan pengunjung perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?
2. Apa atribut layanan yang paling diinginkan pengunjung perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menentukan nilai utilitas setiap level masing-masing atribut kualitas pelayanan di perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
2. Mengidentifikasi kombinasi atribut apa yang paling diinginkan dan kurang diinginkan pengunjung perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
3. Menentukan tingkat kepentingan masing-masing atribut yang penting bagi pengunjung perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Peneliti, untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman materi serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapat dan dipelajari dalam proses perkuliahan.
2. Instansi, sebagai bahan masukan bagi perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dalam menerapkan strategi-strategi yang dapat meningkatkan loyalitas pengunjung.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi rekan-rekan yang akan mengadakan penelitian yang lebih lanjut yang berguna bagi perkuliahan.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab terdahulu, maka pada bab ini peneliti akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran yang sekiranya dapat dipertimbangkan, mengenai bagaimana tingkat kepentingan pengunjung terhadap atribut kualitas pelayanan yang disediakan di Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

A. Kesimpulan

1. Kombinasi level dari atribut yang paling diinginkan pengunjung adalah bahan perpustakaan berupa buku yaitu buku ilmu pengetahuan, bahan perpustakaan bukan berupa buku yaitu surat kabar / majalah / kliping, serta fasilitas tambahan berupa tempat fotocopy.
2. Level atribut yang paling diinginkan pengunjung adalah tempat fotocopy. Atribut fasilitas tambahan lebih diinginkan pengunjung daripada atribut bahan perpustakaan berupa buku dan bahan perpustakaan bukan berupa buku.

B. Saran

1. Peneliti menyarankan kepada pihak perpustakaan untuk lebih meningkatkan lagi atribut fasilitas tambahan terutama tempat fotocopy yang memadai guna memberikan kepuasan bagi pengunjung dalam menggunakan produk atau jasa yang disediakan pihak perpustakaan.

2. Pihak perpustakaan agar lebih memperhatikan ketersediaan atribut fasilitas tambahan, bahan perpustakaan berupa buku dan bahan perpustakaan bukan berupa buku yang dibutuhkan oleh pengunjung.
3. Agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis konjoin dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 1993. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling. Analisis Opini Publik*. Yogyakarta : PT LKiS Pelangi Aksara
- Hardle, Wolfgang. 2007. *Applied Multivariate Statistical Analysis. Second Edition*. New York : Springer.
- Harahap, Basyral hamid, dkk. 1998. *Kiprah pustakawan: seperempat abad ikatan pustakawan Indonesia 1973-1998*. Jakarta: Pengurus besar ikatan pustakawan Indonesia
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Malhotra, Naresh K. 2007. *Marketing Research*. New Jersey : Upper Saddle River.
- Ns, Lasa. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah MadaUniversity Press.
- Perpustakaan Nasional RI. 1999. *Pengertian Koleksi Perpustakaan*. <http://pustaka.ut.ac.id/puslata/pdf>.
- Singarimbun, Masri. dkk. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. 2004. *Analisis Multivariat, Arti dan Interpretasi*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Sembiring, R.K. 1995. *Analisis Regresi*. Bandung : ITB
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.