

# Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire

Everly Titaley<sup>1</sup>, Sutriyono<sup>2</sup>, Eko Marsyahyo<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Rekayasa, USWIM Nabire

<sup>2,3</sup>Program Studi Teknik Industri S-2, Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang

<sup>1</sup>Email: [etitale@yahoo.co.id](mailto:etitale@yahoo.co.id)

## Abstrak

Berdasarkan UU Sistem Pendidikan Nasional No 2 tahun 1989 pasal 55 dan No 12 tahun 2012 pasal 41 serta UU Perpustakaan No 43 tahun 2007 pasal 1 disebutkan “bahwa Perpustakaan sebagai Institusi pengelola karya Tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka” sehingga evaluasi pelayanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan menghasilkan suatu prioritas pengembangan pada perpustakaan perguruan tinggi khususnya Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire. Penelitian ini dilakukan pada 83 responden yang mewakili 486 populasi mahasiswa yang sering berkunjung ke perpustakaan, dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* untuk mengetahui atribut-atribut jasa yang diinginkan Mahasiswa, tingkat kepentingan, kinerja Perpustakaan, parameter teknik, kebutuhan proses dan prosedur kualitas. QFD diaplikasikan untuk menterjemahkan apa yang diinginkan oleh konsumen ke dalam prosedur kualitas yang lebih terperinci, jelas, teknis dan operasional untuk diterapkan dalam strategi manajemen Perpustakaan. Hasil dari penelitian dengan menggunakan QFD didapatkan 17 atribut jasa yang diinginkan oleh Mahasiswa dan diterjemahkan ke dalam 11 parameter teknik dalam *House of Quality* (HOQ) tahap 1. Matrik HOQ tahap 2 menggambarkan bagaimana 15 parameter teknik tersebut dijabarkan menjadi 14 kebutuhan proses untuk menjadi 17 prosedur kualitas beserta urutan prioritasnya berdasarkan *Raw weight*. Urutan prioritas prosedur kualitas inilah yang menjadi pedoman dalam pengembangan jasa Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire

**Kata Kunci:** *Perguruan Tinggi, Perpustakaan, Atribut, Kualitas Jasa, QFD, HOQ*

## Pendahuluan

Undang-undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki Perpustakaan. Undang-undang no 12 tahun 2012 pasal 41 ayat 1 menerangkan perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar. Dalam Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam pasal 1, disebutkan bahwa Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan Perpustakaan Perguruan Tinggi (PPT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Adapun yang termasuk dalam Perguruan Tinggi meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik dan atau Perguruan Tinggi lain yang sederajat.

Lembaga pendidikan Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire mempunyai fungsi yang sangat penting dalam masyarakat terutama perannya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam kondisi seperti ini Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire sangat perlu untuk dapat mengenali dan memenuhi kebutuhan Mahasiswa dalam pelayanan dan sarana pendidikan. Salah satu pelayanannya yaitu Perpustakaan

Maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk meneliti tingkat kepentingan Mahasiswa dan kinerja pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire sesuai dengan Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi

Salah satu model perencanaan kualitas adalah dengan penerapan model *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan metode yang menjamin kualitas pada setiap tahap proses pengembangan produk, dimulai dengan desain kualitas itu sendiri. Model ini merubah apa yang diinginkan konsumen menjadi karakteristik kualitas dan mengembangkan perencanaan kualitas untuk mendapatkan hasil akhir yang memuaskan

### Metode Penelitian

Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian. Jumlah subjek yang akan diteliti ditetapkan lebih dahulu, sehingga sampel yang diambil berdasarkan kunjungan mahasiswa ke perpustakaan lebih dari 2 kali dalam satu tahun, sehingga 486 populasi mahasiswa dengan persentase kelonggaran 10% diperoleh jumlah respondennya sebanyak 83. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus Slovin (1960) yang dikutip Sevilla (1994) sebagai berikut (Umar, 1997):

$$n = \frac{N}{1+Ne} \quad (1)$$

Keterangan : n = ukuran sampel  
N = ukuran populasi  
e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan pendekatan kualitas layanan (Servqual) menurut Tjiptono dan Diana, 1995: 27, secara 2 tahap yaitu sebagai berikut:

- Tahap pertama penyebaran kuesioner pendahuluan yang merupakan tipe kuesioner terbuka sehingga mahasiswa ikut diberikan kesempatan untuk menentukan jenis atribut jasa yang diinginkan.
- Tahap kedua yang merupakan penyebaran kuesioner tertutup.

Kuesioner ini disebar kepada 83 responden yang merupakan sampel sesungguhnya dari obyek penelitian. Kuesioner ini disusun dengan skala Likert dan yang digunakan adalah 1 sampai 4. Kuesioner ini digunakan untuk mencari derajat kepentingan dan kinerja pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala yang diinginkan oleh mahasiswa.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas dengan membandingkan nilai Correlated Item – Total Correlation dengan hasil perhitungan r table, jika r hitung lebih besar dari r table dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid sedangkan Suatu konstruk variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, Imam, 2001). Perhitungan QFD yang digunakan adalah analisis QFD berantai, artinya analisis matrik *House Of Quality* (HOQ) menggunakan lebih dari satu matrik. Langkah – langkah membuat Matrik HOQ

- Menentukan derajat kepentingan tiap atribut:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n DKi}{n} \quad (2)$$

Dimana: DKi = Derajat Kepentingan responden ke-i  
n = jumlah responden

- Kinerja atribut jasa

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n Ki}{n} \quad (3)$$

Dimana:  $K_i$  = Kepuasan responden ke-i  
 $n$  = jumlah responden

- c. Menentukan nilai target dari setiap atribut jasa.
- d. Menentukan rasio perbaikan

$$\text{Rasio Perbaikan} = \frac{\text{Nilai Target}}{\text{Kinerja}} \quad (4)$$

- e. Menentukan *sales point*
- f. Menentukan bobot dari setiap atribut jasa.

$$\text{Bobot} = \text{Derajat Kepentingan} \times \text{Rasio Perbaikan} \times \text{Sales Point} \quad (5)$$

- g. Menentukan normalisasi bobot.
- h. Identifikasi parameter teknik (*technical requirements*)
- i. Menentukan interaksi antara keinginan mahasiswa dengan parameter teknik.
- l. Nilai matrik interaksi keinginan mahasiswa dengan parameter teknik.

$$K_{ti} = \sum B_{ti} \times H_i \quad (6)$$

Dimana:

$K_{ti}$  = Nilai absolut parameter teknik setiap atribut  
 $B_{ti}$  = Kepentingan relatif (bobot) keinginan mahasiswa yang memiliki hubungan dengan atribut jasa.  
 $H_i$  = Nilai hubungan keinginan mahasiswa yang memiliki hubungan dengan atribut jasa.

- m. Prioritas Parameter Teknik berdasar kepentingan relatif
- n. Menentukan interaksi antara *technical requirements* dengan *process requirements*

$$K_{Pi} = \sum B_{Pi} \times H_i \quad (7)$$

Dimana:

$K_{Pi}$  = Nilai absolut kebutuhan proses setiap atribut  
 $B_{Pi}$  = Kepentingan relatif (bobot) parameter teknik yang memiliki hubungan dengan kebutuhan proses  
 $H_i$  = Nilai hubungan parameter teknik yang memiliki hubungan dengan atribut kebutuhan proses

### Hasil dan Pembahasan

Proses penentuan atribut jasa dari keinginan Mahasiswa didapatkan dari hasil kuesioner dan masukan dari mahasiswa atau pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire lewat. Adapun atribut jasa tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1 Atribut jasa yang diinginkan mahasiswa perpustakaan pusat universitas satya wiyata mandala nabire

#### *Derajat Kepentingan*

Pengolahan data derajat kepentingan yang sudah terkumpul selanjutnya disusun berdasarkan urutan tingkat kepentingan yang benar-benar dianggap penting oleh mahasiswa atau pengguna perpustakaan pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire, adapun hasil derajat kepentingan dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Urutan derajat kepentingan atribut

No	Atribut	Kinerja
1	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.	3,11
2	Kelengkapan buku.	2,84
3	Kelengkapan koleksi skripsi.	2,80
4	Kelengkapan koleksi majalah.	2,48
5	Kelengkapan koleksi jurnal.	2,73
6	Kartu anggota yang memadai.	2,95
7	Ruang baca yang nyaman.	2,99
8	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	2,73
9	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	2,77
10	Ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa.	2,60
11	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	2,66
12	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	2,89
13	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	2,78
14	Keamanan penyimpanan barang/tas.	3,12
15	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	2,79
16	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	2,66
17	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	2,72

#### *Kinerja Atribut Jasa*

Hasil pengolahan data kinerja yang dihasilkan untuk rerata kinerja jasa perpustakaan pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire. Didapat nilai kinerja atribut jasa dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Kinerja jasa perpustakaan pusat USWIM

No	Atribut	Derajat Kepentingan
1	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.	3,69
2	Kelengkapan buku.	3,82
3	Kelengkapan koleksi skripsi.	3,54
4	Kelengkapan koleksi majalah.	2,70
5	Kelengkapan koleksi jurnal.	3,26
6	Kartu anggota yang memadai.	3,28
7	Ruang baca yang nyaman.	3,76
8	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	3,53
9	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	3,50
10	Ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa.	3,38
11	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	3,6
12	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	3,55
13	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	3,58
14	Keamanan penyimpanan barang/tas.	3,78
15	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	3,33
16	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	3,31
17	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	3,50

#### *Nilai Rasio Perbaikan*

Untuk menetapkan nilai target tidaklah mudah, karena harus disesuaikan dengan sumber daya yang dimiliki oleh Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire. Sumber daya tersebut antara lain sumber daya manusia, finansial dan sebagainya. Adapun nilai rasio perbaikan atribut jasa Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Rasio Perbaikan Atribut Jasa

No	Atribut
1.	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.
2.	Kelengkapan buku.
3.	Kelengkapan koleksi skripsi.
4.	Kelengkapan koleksi majalah.
5.	Kelengkapan koleksi jurnal.
6.	Kartu anggota yang memadai.
7.	Ruang baca yang nyaman.
8.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.
9.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.
10.	Ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa.
11.	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.
12.	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.
13.	Ketersediaan informasi di perpustakaan.
14.	Keamanan penyimpanan barang/tas.
15.	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.
16.	Keramahan dalam memberikan pelayanan.
17.	Kesabaran dalam memberikan pelayanan

Atribut	Nilai Target	Kinerja Atribut	Rasio
1	3	3,11	0,966
2	3	2,84	1,057
3	3	2,80	1,072
4	3	2,48	1,209
5	2	2,73	0,732
6	2	2,95	0,678
7	3	2,99	1,003
8	3	2,73	1,098
9	3	2,77	1,083
10	3	2,60	1,156
11	3	2,66	1,127
12	3	2,89	1,040
13	3	2,78	1,080
14	2	3,12	0,642
15	4	2,79	1,435
16	4	2,66	1,502
17	4	2,72	1,470

Nilai rasio perbaikan lebih dari satu berarti bahwa nilai target lebih besar dari nilai kinerja sehingga perlu adanya perbaikan.

*Bobot dan Normalisasi Bobot Atribut Keinginan Mahasiswa*

Untuk lebih memudahkan dalam menentukan prioritas atribut jasa yang akan dikembangkan. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada Tabel 5

Tabel 5. Hasil Perhitungan Bobot dan Normalisasi Bobot Atribut Jasa

No	Atribut	Bobot	Normalisasi Bobot
1	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.	7,127	3.922
2	Kelengkapan buku.	8,067	4.440
3	Kelengkapan koleksi skripsi.	7,584	4.173
4	Kelengkapan koleksi majalah.	6,533	3.595
5	Kelengkapan koleksi jurnal.	7,373	3.152
6	Kartu anggota yang handal.	5,727	3.668
7	Ruang baca yang nyaman.	5,423	4.150
8	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	7,619	4.265
9	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	6,665	4.172
10	Ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa.	7,541	4.290
11	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	7,424	4.459
12	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	7,880	4.059
13	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	7,750	4.249
14	Keamanan barang di loker.	7,581	3.004
15	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	7,341	3.938
16	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	7,796	4.101
17	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	8,102	4.247

Normalisasi bobot dihitung dengan membagi bobot dengan total bobot dan dikalikan 100.

Nilai interaksi ini harus dikalikan dengan normalisasi bobot dari setiap dari atribut jasa yang telah dihitung sebelumnya, sehingga menghasilkan nilai untuk setiap parameter teknik dan atribut jasa (nilai matrik interaksi). Nilai ini kemudian dijumlahkan sehingga diketahui nilai absolute parameter teknik terhadap atribut jasa. Adapun nilai absolute parameter teknik dapat dilihat pada tabel 6. sebagai berikut:

Tabel 6. Urutan Parameter Teknik

No	Parameter Teknik	Nilai (%)
1.	Meningkatkan kemampuan/pendidikan karyawan.	15,589
2.	Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).	15,449
3.	Ruang yang lapang, tenang, kualitas udara dan pencayahaan yang baik.	8,270
4.	Informasi yang mudah dimengerti dan di pahami oleh pengguna perpustakaan.	9,105
5.	Memperhatikan karakteristik pengguna perpustakaan.	7,659
6.	Keakuratan penelusuran komputer dengan keadaan buku di rak.	7,405
7.	Pelayanan <i>cleaning service</i> seluruh ruangan perpustakaan.	7,065
8.	Meningkatkan keramahan karyawan.	6,010
9.	Menyediakan kotak saran dan kritik.	4,010
10.	Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh karyawan.	5,134
11.	Berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.	3,359

#### Hubungan Antara Parameter Teknik

Penentuan prioritas terhadap parameter teknik apa yang akan dikembangkan perlu mempertimbangkan interaksi diantara parameter teknik. Dari interaksi antar parameter teknik yang terjadi menunjukkan adanya 3 kriteria hubungan yang terjadi antar parameter teknik yaitu

1. Hubungan positif kuat yaitu apabila dua atribut tersebut masing- masing saling mendukung dalam pelaksanaannya dan sifat hubungan sangat kuat.
2. Hubungan positif moderat yaitu apabila dua masing-masing saling mendukung dalam pelaksanaannya dan sifat hubungan sedang.
3. Tidak ada hubungan yaitu bila dua atribut masing-masing tidak terdapat hubungan apapun.

Tabel 7. Hubungan Antara Parameter Teknik Yang Berupa Positif Kuat

Parameter teknik ke	Dengan parameter teknik ke
1	1,8
2	2,3,4,12,14,145
3	6
4	1,8,12
5	7,8
6	8,9,11
7	9,10,11,13,14,15
8	9,15,17
9	12
10	10
11	15,17

Tabel 8 Hubungan Antara Parameter Teknik Yang Berupa Positif Moderat

Parameter teknik ke	Dengan parameter teknik ke
1	12
2	8,11
3	8,9,10,11,12,14,16
4	2,8,9,10,11
5	1
6	1,6
7	8
9	7
10	1

Hubungan antar parameter teknik selain diatas tidak terdapat hubungan yang signifikan. Dalam penentuan prioritas pengembangan hendaknya mempertimbangkan interaksi diantara parameter teknik agar tujuan yang hendak dicapai dapat terpenuhi secara optimal disamping faktor nilai absolute parameter teknik terhadap atribut jasa sebagai pedoman utama.

#### *Prioritas Pengembangan Parameter Teknik*

Dengan mempertimbangkan nilai absolute parameter teknik terhadap atribut jasa sebagai pedoman utama dan interaksi diantara parameter teknik maka dapat ditentukan parameter teknik mana yang menjadi prioritas untuk dikembangkan terlebih dahulu. Adapun prioritas pengembangan dari parameter teknik dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Prioritas Pengembangan Parameter Teknik

No	Parameter Teknik	Prioritas
1.	Meningkatkan kemampuan karyawan.	1
2.	Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).	2
3.	Ruang yang lapang, tenang, kualitas udara dan pencayahaan yang baik.	3
4.	Informasi yang mudah dimengerti dan di pahami oleh pengguna perpustakaan.	4
5.	Memperhatikan karakteristik pengguna perpustakaan.	5
6.	Keakuratan penelusuran komputer dengan keadaan buku di rak.	6
7.	Pelayanan <i>cleaning service</i> seluruh ruangan perpustakaan.	7
8.	Meningkatkan keramahan karyawan.	8
9.	Menyediakan kotak saran dan kritik.	9
10.	Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh karyawan.	10
11.	Mudah dalam akses ( <i>accessible</i> ) dalam penelusuran bahan pustaka.	11
12.	Berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.	12
13.	Membuat kartu anggota yang handal.	13
14.	Pengamanan yang baik pada tempat loker	14

*Rumah Kualitas Process Requirements to Quality Procedures*

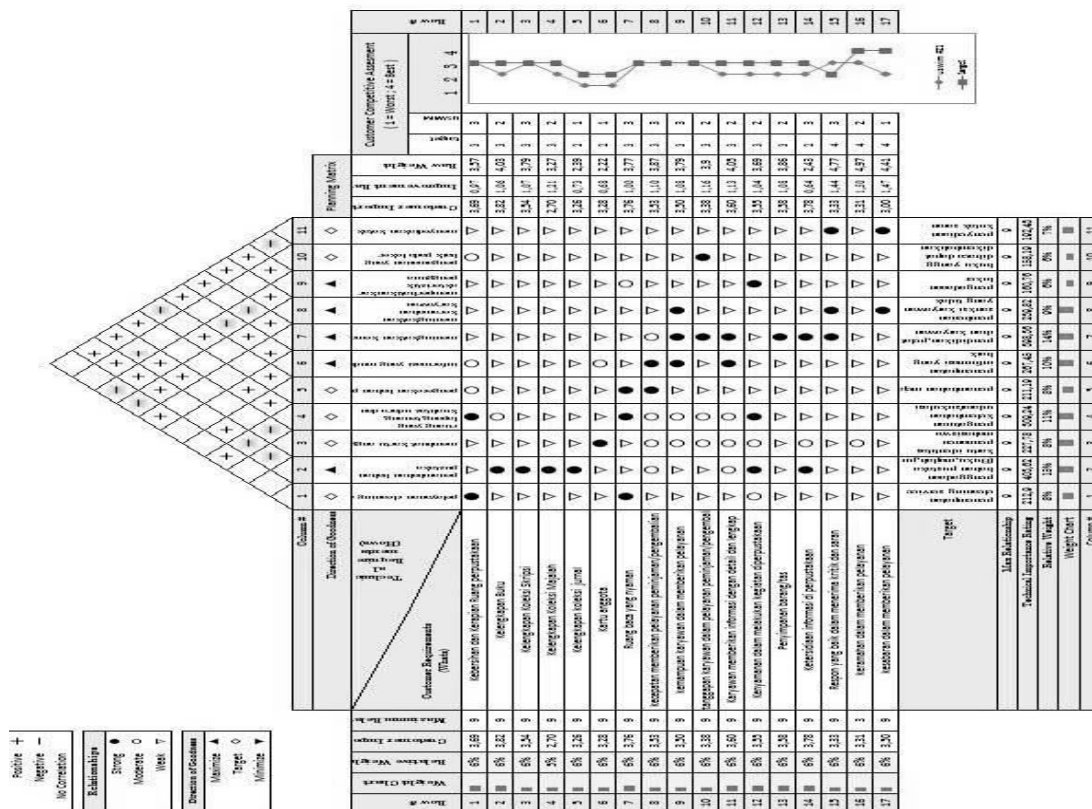
Matrik *House Of Quality* ini menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan proses dan bagaimana memenuhinya berdasarkan prosedur kualitas. Matrik ini dibuat berdasarkan pengolahan data dari matrik HOQ tahap kedua untuk mendapatkan bobot kebutuhan proses sampai penentuan prioritas pengembangan prosedur kualitas manajemen Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire. Input matrik ini adalah 17 atribut kebutuhan proses dan output matrik berupa 17 prosedur kualitas beserta prioritas pengembangannya. Ke-17 prosedur kualitas tersebut merupakan atribut yang benar-benar spesifik, operasional, teknis dan jelas sebagai prosedur pengembangan Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Agar lebih mudah dalam pengembangan dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan hendaknya pengembangan dilakukan berdasarkan skala prioritas yang dihasilkan dari matrik ini. Hasil dari matrik ini merupakan keseluruhan proses dari 3 tahap analisis metode QFD berantai. Dari 17 atribut prosedur kualitas tersebut diharapkan nantinya dilaksanakan atau merupakan tanggung jawab Manajemen Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire.

*Rumah kualitas Customer Requirements to Technical Requirements*

Matrik *House Of Quality* ini menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan atau harapan dan bagaimana memenuhinya. Matrik ini dibuat berdasarkan penggabungan pengolahan data dari penentuan derajat kepentingan atribut jasa sampai dengan penentuan prioritas pengembangan parameter teknik, akan tetapi hasil dari matrik ini belum sepenuhnya dapat diterapkan pada operasional perpustakaan. Input matrik ini adalah 17 atribut jasa yang diinginkan oleh mahasiswa dan output matrik berupa 15 parameter teknik. Agar hasil dari metode QFD ini akan diolah lagi pada tahap matrik HOQ selanjutnya hingga dihasilkan output benar-benar spesifik, operasional, teknis dan jelas. Output HOQ ini (parameter teknik) akan menjadi input bagi matrik HOQ selanjutnya dan nilai absolute parameter teknik terhadap atribut jasa akan menjadi bobot parameter teknik.





### Kesimpulan

Terdapat 17 atribut jasa yang diinginkan mahasiswa terdiri dari : Kebersihan dan kerapihan Ruang Perpustakaan, Kelengkapan Buku, Kelengkapan koleksi Skripsi, Kelengkapan Koleksi Majalah, Kelengkapan koleksi jurnal, Kartu anggota yang memadai, Ruang baca yang nyaman, kecepatan memberikan pelayanan peminjaman/pengembalian, Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, Ketanggapan dalam memberikan pelayanan, Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap, kenyamanan dalam melakukan kegiatan dalam perpustakaan, ketersediaan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan, ketersediaan informasi di perpustakaan, Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran, Keramahan dalam memberikan pelayanan, Kesabaran dalam memberikan pelayanan. Dari penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada kinerja layanan perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire dengan prioritas pengembangan mengikuti prosedur kualitas hasil analisis QFD berdasarkan 5 urutan teratas prioritas kualitas terdiri dari Pendidikan dan pelatihan karyawan (16 %), Pengadaan bahan Pustaka (Buku, Majalah dll) (14 %), Penempatan informasi yang baik (11 %), Pemberian sanksi bagi karyawan yang tidak disiplin (10 %), Pengaturan kelembaban, udara dan sirkulasi cahaya (8 %)

### Daftar Referensi

[1] Arikunto, Suharsini. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*: Rineka Cipta., Jakarta.  
 [2] Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. Singapore:

- Addison-Wesleypublishing Company.
- [3] Fajrin, Fibrinda. 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Di Perpustakaan Pusat Universitas muhammadiyah Surakarta Menggunakan Metode Serqual Gap*. Surakarta: Teknik Industri UMS.
  - [4] Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
  - [5] Gaspersz, Vincent, 2001, *Total Qualit Management*: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
  - [6] Groover, Mikell P, 2005. *Automation, Production System, and Computer-Integrated Manufacturing*, Edisi Kedua, Prentice-Hall International, New Jersey
  - [7] Kotler, Philip.1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
  - [8] Nasution, M.N, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Ghalia Indonesia, Jakarta.
  - [9] Qalyubi Syihabuddin dkk. 2007, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
  - [10] Sri Sulastri, 2011, *Standar Nasional Perpustakaan*, kepala Nasional Perpustakaan RI, Jakarta
  - [11] Soeasminah.1992, *Perpustakaan Kepustakaan dan Pustakawan*, Gama Media Yogyakarta.
  - [12] Sutarno. 2006, *Perpustakaan dan Masyarakat*, IKAPI. Jakarta.
  - [13] Supranto. J, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta. Jakarta
  - [14] Sugiarto, 2001, *Teknik Sampling*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
  - [15] Sumiati Opong, 2013, *Implementasi UU No 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan*, Bogor
  - [16] UU No 43 tahun 2007, tentang *Perpustakaan*, DPR dan Preisdan Republik Indonesia, Jakarta
  - [17] Umar, Husein. 1997. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran.*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
  - [18] Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia