

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BHAYANGKARA
JAKARTA RAYA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE KANO**

SKRIPSI

Oleh :
MUHAMMAD QUIN KURNIA
201310215179



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan
Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta
Raya Dengan Menggunakan Metode Kano

Nama Mahasiswa : Muhammad Quin Kurnia

Nomor Pokok Mahasiswa : 201310215179

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Desember 2017



Bekasi, 03 Januari 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Handwritten signature of Denny Siregar in blue ink.

Denny Siregar, ST., M.Sc.

NIDN : 0322087201

Handwritten signature of Reni Masrida in blue ink.

Reni Masrida, ST., MT.

NIDN : 0329037801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan
Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta
Raya Dengan Menggunakan Metode Kano

Nama Mahasiswa : Muhammad Quin Kurnia

Nomor Pokok Mahasiswa : 201310215179

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Desember 2017

Bekasi, 03 Januari 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Denny Siregar, ST., M.Sc.
NIDN : 0322087201

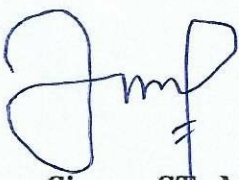
Penguji I : Ir. Achmad Muhazir, MT.
NIDN : 0316037002

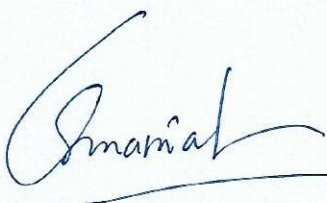
Penguji II : Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN : 0331016905

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik


Denny Siregar, ST., M.Sc.
NIDN : 0322087201


Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN : 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

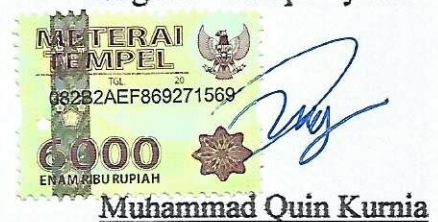
Nama : Muhammad Quin Kurnia
NPM : 201310215179
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan
Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta
Raya Dengan Menggunakan Metode Kano

Dengan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 03 Januari 2018

Yang membuat pernyataan


Muhammad Quin Kurnia

201310215179

ABSTRAK

Muhammad Quin Kurnia. 201310215179. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Dengan Menggunakan Metode Kano .

Memenuhi kepuasan penggunaannya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu filosofi dari sebuah perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi atribut pelayanan yang diharapkan mahasiswa dan strategi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan universitas dengan menggunakan metode Kano. Metode yang digunakan pada penelitian ini menurut dimensi *Servqual* yang dipetakan kedalam kategori Kano. Hasil penelitian menunjukkan atribut-atribut layanan yang paling berpengaruh berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa kepada Perpustakaan Universitas yaitu atribut no.10 “ fasilitas komputer dan wireless (internet) yang memadai” yang memiliki nilai gap score terendah yaitu sebesar -2.07, Hal ini menunjukkan bahwa menurut nilai harapan pengunjung perpustakaan masih kurang memadai, serta atribut yang paling buruk dalam memenuhi keinginan pengunjung dengan kata lain paling tidak memuaskan mereka. Strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan Metode Kano di Perpustakaan Universitas dapat dimulai dari atribut yang nilai gap skornya paling terendah yaitu atribut no.10, kemudian dilanjutkan dengan gap skor tertinggi yaitu pada atribut no.1 “kondisi kebersihan ruangan perpustakaan” dengan skor sebesar 0.35.

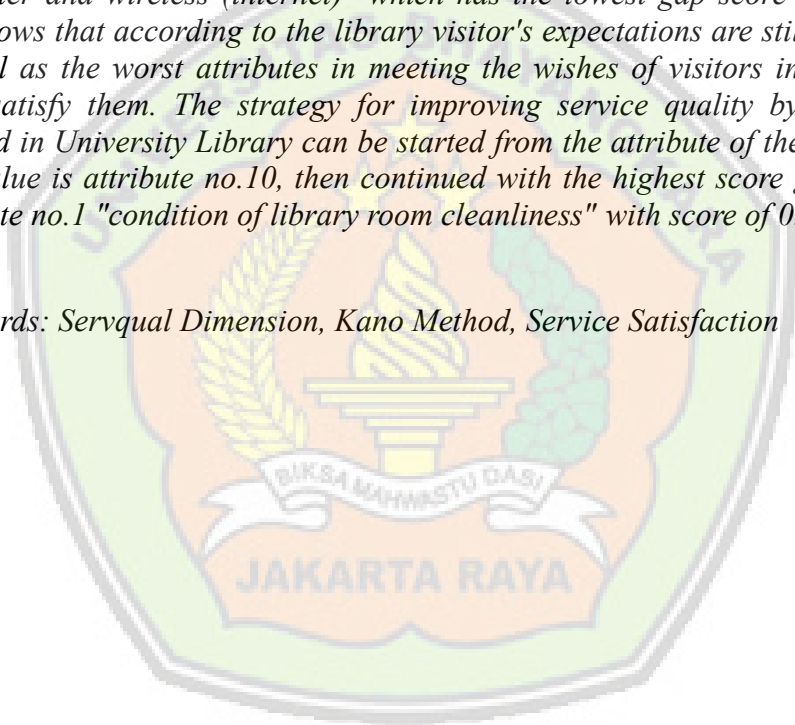
Kata kunci: Dimensi *Servqual*, Metode Kano, Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

Muhammad Quin Kurnia. 201310215179. Quality Improvement Strategy of Bhayangkara University Library Services Jakarta By Using Kano Method.

Meet the satisfaction of users by providing quality services is one of the philosophy of a library. The purpose of this study is to identify the service attributes expected by students and strategies to improve the quality of university library services by using Kano method. The method used in this study according to Servqual dimension is mapped into Kano category. The results showed the most influential service attributes based on the level of satisfaction and expectations desired by students to the University Library is attribute no.10 "adequate computer and wireless (internet)" which has the lowest gap score of -2.07, Hal this shows that according to the library visitor's expectations are still inadequate, as well as the worst attributes in meeting the wishes of visitors in other words least satisfy them. The strategy for improving service quality by using Kano Method in University Library can be started from the attribute of the lowest score gap value is attribute no.10, then continued with the highest score gap that is at attribute no.1 "condition of library room cleanliness" with score of 0.35 .

Keywords: Servqual Dimension, Kano Method, Service Satisfaction



LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Quin Kurnia

NPM : 201310215179

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya hak bebas royalti non-eksklusif (*Non-exclusive royalty right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :


“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Dengan Menggunakan Metode Kano”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan ini hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk data (database), mendistribusikannya dan mempublikasikannya di internet/media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Bekasi, 03 Januari 2018


Muhammad Quin Kurnia

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dengan Menggunakan Metode Kano”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat kelulusan dalam menempuh Studi Strata 1 (S1) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Skripsi ini disusun berdasarkan pengetahuan yang didapat dari hasil observasi, wawancara, pengumpulan data primer dan sekunder, penyebaran kuesioner di Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya . Baik yang langsung didapat maupun dari referensi buku dan modul yang ada.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :


1. Ibu Ismaniah, S. Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Denny Siregar, ST., M.Sc. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus dosen pembimbing I yang mengarahkan tentang isi dan materi
3. Ibu Reni Masrida ST., MT, selaku dosen pembimbing II yang mengarahkan tentang format penulisan.
4. Kepada Bapak/Ibu dosen yang telah banyak memberi dukungan dan bantuan akademis dalam penulisan ini.

5. Kepada Ayah yang tidak ada hentinya memberi semangat dan doa terbaik kepada penulis.
6. Kepada seluruh keluarga penulis yang tidak ada hentinya memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
7. Kepada Atika Mawarni tercinta yang tidak pernah lelah menyemangati dan mendoakan penulis
8. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2013 yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan penulisan laporan kerja praktek ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas bantuan, saran dan masukannya.

Mudah-mudahan semua yang didapat dan dituangkan dalam skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

Terakhir kata penulis sampaikan rasa maaf yang sebesar – besarnya, bila dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Bekasi, 03 Desember 2017



Muhammad Quin Kurnia

201310215179

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Tempat Dan Waktu Penelitian	7
1.6.1 Tempat	7
1.6.2 Waktu	7
1.7 Metodologi Penelitian	8
1.8 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Kualitas	10
2.1.1 Definisi Kualitas.....	10
2.1.2 Dimensi Kualitas	11
2.2 Teori Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.1 Pengertian Pelanggan	13

2.2.2	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
2.3	Pengertian Jasa	17
2.3.1	Definisi Jasa	17
2.3.2	Karakteristik Jasa	17
2.3.3	Kualitas Jasa.....	19
2.4	Perhitungan Perguruan Tinggi dan Perpustakaan	19
2.4.1	Pengertian Perguruan Tinggi.....	19
2.4.2	Pengertian Perpustakaan	20
2.4.3	Fungsi Perpustakaan.....	20
2.5	Metode Penilaian Kepuasan	23
2.5.1	Metode Servqual	23
2.5.2	Metode Kano	24
2.6	Uji Kecukupan Data.....	27
2.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
2.7.1	Uji Validitas	28
2.7.2	Uji Reliabilitas.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Profil Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya	30
3.2	Waktu Pelaksanaan	31
3.3	Jenis Penelitian.....	31
3.3.1	Analisis Kualitatif	31
3.3.2	Analisis Kuantitatif	32
3.4	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	33
3.4.1	Populasi dan Sampel	39
3.4.2	Uji Kecukupan Data	42
3.4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.5	Pembahasan dan Analisis Data	43
3.5.1	Metode Servqual	43
3.5.2	Metode Kano.....	44
3.6	Kesimpulan Dan Saran.....	44
3.7	Kerangka Berfikir.....	45

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Fakultas	47
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Angkatan	48
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Kunjungan.....	48
4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Keanggotaan	49
4.2.6 Karakteristik Berdasarkan Tujuan Berkunjung	49
4.3 Deskripsi Pembahasan	50
4.3.1 Nilai Persepsi	51
4.3.2 Nilai Harapan.....	52
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.4.1 Hasil Uji Validitas	54
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.4.3 Hasil Uji Kecukupan Data	59
4.5 Pengolahan Data Dengan Metode Servqual.....	60
4.5.1 Hasil Pengolahan Data Dengan Metode Servqual	62
4.6 Pengolahan Data Dengan Metode Kano	64
4.6.1 Hasil Pengolahan Data Dengan Metode Kano	69
4.7 Analisis Data	72
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Buku Keseluruhan	2
Tabel 1.2 Jumlah Rekapitulasi Koleksi Jurnal berdasarkan Fakultas	3
Tabel 1.3 Jumlah Rekapitulasi Skripsi dan Thesis	3
Tabel 1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan	5
Tabel 2.1 Penentuan Kategori Kano	26
Tabel 3.1 Daftar Kuesioner Servqual	34
Tabel 3.2 Daftar Kuesioner Metode Kano	36
Tabel 3.3 Jumlah Mahasiswa Aktif Srata 1 Semester Genap TA 2016/2017	40
Tabel 3.4 Jumlah Sampel	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Keanggotaan	49
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung	50
Tabel 4.7 Skala Penilaian	50
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Skala Persepsi	51
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Skala Harapan	53
Tabel 4.10 r Tabel	55
Tabel 4.11 Hasil Olahan Uji Validitas Data Persepsi	56
Tabel 4.12 Hasil Olahan Uji Validitas Data Harapan	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Kecukupan Data	60
Tabel 4.15 Hasil Pengolahan Servqual	61
Tabel 4.16 Hasil Pengolahan Data Dengan Metode Kano	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kano	25
Gambar 3.1 Flowchart Kerangka Berpikir Penelitian	46
Gambar 4.1 Jumlah Total Kategori Kano	68



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran - 1 Kuesioner Penelitian	76
Lampiran - 2 Kuesioner Servqual	77
Lampiran - 3 Kuesioner Kano	79
Lampiran - 4 Data Kuesioner Servqual Skala Persepsi	83
Lampiran - 5 Data kuesioner Servqual Skala Harapan	89
Lampiran - 6 Data Kuesioner Kano Skala Persepsi	96
Lampiran - 7 Data Kuesioner Kano Skala Harapan	100
Lampiran - 8 Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Persepsi	104
Lampiran - 9 Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Harapan	107

