

SKRIPSI

**INTEGRASI MODEL *SERVQUAL* DAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERGURUAN TINGGI
(Studi Kasus: UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)**

Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Nama Lengkap : Intan Dwi Kristanti

NIM : 20106060066

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-797/Un.02/DST/PP.00.9/06/2024

Tugas Akhir dengan judul : Integrasi Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Perguruan Tinggi (Studi Kasus: UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : INTAN DWI KRISTANTI
Nomor Induk Mahasiswa : 20106060066
Telah ditujikan pada : Rabu, 22 Mei 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng.
SIGNED

Valid ID: 6656ce95e6b96



Penguji I
Dr. Ir. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT
SIGNED

Valid ID: 665549d075714



Penguji II
Syaeiful Arief, S.T., M.T.
SIGNED

Valid ID: 665692a8a3f81



Yogyakarta, 22 Mei 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 665d281d3e4ac

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Intan Dwi Kristanti

NIM : 20106060066

Judul Skripsi : **“Integrasi Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Perguruan Tinggi (Studi Kasus: UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga)”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 15 Mei 2024
Dosen Pembimbing Skripsi,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA


Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM,
ASEAN Eng.
NIP: 19790326 200604 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Dwi Kristanti

NIM : 20106060066

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Integrasi Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Perguruan Tinggi (Studi Kasus: UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga)”** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 16 Mei 2024
Yang menyatakan,



Intan Dwi Kristanti
20106060066

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah kedua”

(Buya Hamka)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)

“Ada usaha pasti ada hasil”

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya dengan impiannya dan jangan biarkan impianmu dijajah oleh pendapat orang lain”

(Intan DK)

“Life like there is no tomorrow”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya dedikasikan untuk kedua orang tua saya sebagai support system saya atas segala keridhoan dan restu yang diberikan, serta doa yang senantiasa teruntai selama saya berproses hingga dititik ini.

Kakak & Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan serta doa.

Keluarga besar Teknik Industri 2020 yang telah kebersamai saya selama menempuh pendidikan S1 mulai dari awal masuk hingga selesai masa studi.

Teman – teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan dan doa.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puja dan puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, iman kekuatan kecerdasan, semangat yang tinggi serta semua kekayaan yang dilimpahkan sehingga mampu menyelesaikan laporan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Laporan Tugas Akhir ini tersusun dengan baik tidak lepas dari bantuan, partisipasi, bimbingan serta dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Papah dan Mamah yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti.
2. Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang senantiasa sabar dan ikhlas memberikan banyak masukan dalam penelitian tugas akhir saya.
3. Bapak Dr. Ir. Yandra Rahadian Perdana, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Ibu Dr. Labibah, MLIS. selaku Kepala Perpustakaan yang telah mengizinkan saya penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

6. Ibu Sri Astuti, S.IP., M.IP. selaku Kobid Pengembangan Koleksi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak pelajaran dan saran demi kelancaran penelitian tugas akhir di Perpustakaan.
7. Maulida Taqwa Amarullah yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup, berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, meluangkan baik tenaga, pikiran, waktu maupun materi. Terimakasih telah menjadi bagian awal hingga akhir studi.
8. Teman-teman Srikandi, Dita Ovianti Ningrum, Cucu Tiara dan Arifiani Nur Fadhilah yang selalu menemani dalam suka dan duka mulai dari awal hingga akhir studi.
9. Serta untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu saya dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dan kesalahan dalam penulisan dan penyusunan laporan tugas akhir ini, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai evaluasi dan perbaikan laporan tugas akhir ini. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya untuk Pengunjung Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, 23 April 2024



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR NAMA ISTILAH	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	19
1.1 Latar Belakang Masalah.....	19
1.2 Rumusan Masalah.....	22
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Manfaat Penelitian	23
1.5 Batasan Penelitian.....	23
1.6 Sistematika Penulisan.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	26
2.1 Penelitian Terdahulu	26
2.2 Landasan Teori	28

2.2.1 Kualitas	29
2.2.2 Jasa.....	29
2.2.3 Kualitas Jasa	29
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	30
2.2.5 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual).....	31
2.2.6 Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	35
2.2.7 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	36
2.2.8 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Objek Penelitian	44
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.2.1 Jenis Data dan Sumber Data	44
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	46
3.4 Pengujian Data	48
3.4.1 Uji Validitas	48
3.4.2 Uji Reliabilitas	49
3.5 Variabel Penelitian	50
3.6 Model Analisis.....	51
3.7 Diagram Alir Penelitian.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga	59
4.2 Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga	60
4.3 Gambaran Umum Responden	61

4.4 Pengumpulan Data	64
4.5 Hasil Penelitian	65
4.5.1 Uji Validitas	65
4.5.2 Uji Reliabilitas	67
4.5.3 <i>Servqual</i>	68
4.5.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	72
4.5.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	76
4.5.6 <i>House of Quality (HOQ)</i>	95
4.6 Implikasi Manajerial.....	98
BAB V PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2. 2 Simbol <i>Technical Correlation Matrix</i>	37
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	59
Tabel 4. 2 Jumlah Mahasiswa Aktif S1 Fakultas Sains dan Teknologi.....	65
Tabel 4. 3 Uji Validitas.....	66
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 5 Kode Atribut.....	68
Tabel 4. 6 <i>Gap Score</i> Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4. 7 <i>Gap Score</i> Dimensi pelayanan	71
Tabel 4. 8 Nilai <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	72
Tabel 4. 9 Atribut Kuadran I	75
Tabel 4. 10 <i>Customer Needs</i>	76
Tabel 4. 11 <i>Importance Rating</i>	77
Tabel 4. 12 Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i>	78
Tabel 4. 13 <i>Target Value</i> atau <i>Goals</i>	79
Tabel 4. 14 Nilai <i>Sales Point</i>	80
Tabel 4. 15 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	81
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan <i>Raw Weight</i>	82
Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan <i>Normalized Raw Weight</i>	83
Tabel 4. 18 <i>Technical Respons</i>	84
Tabel 4. 19 Simbol <i>Relationship Matriks</i>	84
Tabel 4. 21 Simbol Arah Perbaikan.....	87
Tabel 4. 22 Penentuan Arah Perbaikan	88

Tabel 4. 23 Nilai Harapan Absolut & Harapan Relatif 89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual <i>Service Quality</i>	33
Gambar 2. 2 Matriks HOQ bagian informasi teknis perusahaan	38
Gambar 2. 3 Matriks <i>House of Quality</i>	38
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius	42
Gambar 3. 1 Model Integrasi <i>Servqual</i> , IPA, dan QFD	52
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian	56



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I: KUESIONER

Lampiran 1. 1 Kuesioner Identifikasi Awal Pendahuluan.....	L-1
Lampiran 1. 2 Hasil Rekapitulasi Identifikasi Awal	L-3
Lampiran 1. 3 Hasil Kuesioner Identifikasi Awal (tertutup).....	L-4
Lampiran 1. 4 Hasil Kuesioner Identifikasi Awal (Terbuka)	L-5
Lampiran 1. 5 Kuesioner Utama	L-8
Lampiran 1. 6 Hasil Kuesioner Utama (Kepentingan).....	L-12
Lampiran 1. 7 Hasil Kuesioner Utama (Kinerja).....	L-17
Lampiran 1. 8 Hasil Kuesioner Utama (Harapan)	L-21

LAMPIRAN II: TENTANG PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA

Lampiran 2. 1 Surat Izin Penelitian.....	L-25
Lampiran 2. 2 Layanan UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga	L-27
Lampiran 2. 3 Statistik Kunjungan Pemustaka.....	L-32

LAMPIRAN 3: HASIL UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Lampiran 3. 1 Uji Validitas Kuesioner Kepentingan Kepentingan.....	L-33
Lampiran 3. 2 Uji Reliabilitas Kuesioner Kepentingan	L-34
Lampiran 3. 3 Uji Validitas Kuesioner Kinerja.....	L-35
Lampiran 3. 4 Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja	L-36
Lampiran 3. 5 Uji Validitas Kuesioner Harapan	L-37
Lampiran 3. 6 Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan.....	L-38
Lampiran 3. 7 R Tabel.....	L-39

DAFTAR NAMA ISTILAH

QFD	= <i>Quality Function Deployment</i>
SERVQUAL	= <i>Service Quality</i>
IPA	= <i>Importance Performance Analysis</i>
IR	= <i>Improvement Ratio</i>
RW	= <i>Raw Weight</i>
NRW	= <i>Normalized Raw Weight</i>
OPAC	= <i>Online Public Access Catalog</i>
PTIPD	= Pusat Teknologi Informasi Pangkalan Data
ADIA	= Akademisi Dinas Ilmu Agama
KMA	= Keputusan Menteri Agama
PTAIN	= Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri
IAIN	= Institut Agama Islam Negeri



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Meningkatnya persaingan industri berimbas pada berbagai organisasi baik profit ataupun non-profit, salah satunya pada bidang jasa. Kualitas jasa menjadi elemen penting sebagai *value added* perusahaan. Perguruan tinggi sebagai organisasi non-profit harus mempunyai sarana dan prasarana yang mendukung keberlangsungan *independent learning*, salah satunya dengan mengoptimalkan layanan perpustakaan. Untuk dapat mencapai kepuasan optimal maka perlu diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Perpustakaan dan mengetahui atribut pelayanan mana yang perlu dilakukan peningkatan kualitas perbaikan berdasarkan kebutuhan dan harapan pemustaka *Service Quality* (SERVQUAL) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi pengguna dengan ekspektasi pengguna. Sedangkan metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi kebutuhan konsumen dan mengetahui tingkat pelayanan yang dibutuhkan pemustaka dan bentuk identifikasi perbaikan yang dapat mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan perhitungan menggunakan metode *Servqual* dapat dikatakan belum memuaskan, hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan skor *servqual* menunjukkan nilai negatif baik pada analisis *gap* dimensi *servqual* maupun tiap item. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) diperoleh nilai *gap* sebesar -0,86, dimensi empati (*emphaty*) sebesar -1,10, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -0,85, dimensi keandalan (*reliability*) sebesar -1,06, dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar -0,93. “Meningkatkan kemudahan peran layanan penelusuran koleksi digital” menjadi atribut prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan perolehan nilai *technical respons* tertinggi dengan target perbaikan yang perlu dilakukan adalah dengan membuat aplikasi khusus yang berisi berbagai koleksi dan menyediakan *pop-up* pada aplikasi tersebut agar pengguna dapat dengan mudah mendapatkan literatur yang dibutuhkan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan, QFD, *Servqual*, Pemustaka.

ABSTRACT

Increased industrial competition has an impact on various organizations, both profit and non-profit, one of which is in the service sector. Service quality is an important element as a company's value added. Universities as non-profit organizations must have facilities and infrastructure that support the continuity of independent learning, one of which is by optimizing library services. To be able to achieve optimal satisfaction, it is necessary to know the level of library user satisfaction with the services felt by the library users. The purpose of this study is to identify the level of student satisfaction with services in the Library and to determine which service attributes need to be improved based on the needs and expectations of library users. Service Quality (SERVQUAL) is a method used to determine the gap between user perceptions and user expectations. While the Quality Function Deployment (QFD) method is used to translate customer needs into consumer needs and find out the level of service needed by users and identify forms of improvement that can affect the quality of library services. The results of this study are the level of library satisfaction based on calculations using the Servqual method can be said to be unsatisfactory, this can be proven by the acquisition of servqual scores showing negative values both in the servqual dimension gap analysis and each item. In the physical evidence dimension (tangibles), the gap value is -0.86, the empathy dimension is -1.10, the assurance dimension is -0.85, the reliability dimension is -1.06, and the responsiveness dimension is -0.93. Improving the ease of the role of digital collection search services is a top priority attribute that needs to be improved based on the acquisition of the highest technical response value with the target improvement that needs to be done is to create a special application that contains various collections and provides pop-ups on the application so that users can easily get the literature needed.

Keywords: *Quality, Service, Library, QFD, Servqual, User.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya persaingan industri berimbas pada berbagai organisasi baik profit ataupun non-profit, salah satunya pada bidang jasa. Pelayanan dan kualitas jasa menjadi elemen penting sebagai *value added* perusahaan. Kualitas merupakan hal yang sangat berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menjadi faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan. Konsistensi kualitas produk atau jasa layanan yang diberikan akan menjamin kepuasan konsumen. Konsumen berperan sebagai aktor utama dalam dunia bisnis sehingga dapat merasakan kepuasan dan memberi kepuasan tersendiri terhadap tantangan perusahaan. Kualitas menjadi bentuk *survive* bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan industri (Yushila *et al.*, 2017).

Perguruan tinggi ialah satuan pendidikan yang bertujuan sebagai wadah guna mempersiapkan mahasiswa sebelum terjun ke masyarakat. Melalui perguruan tinggi *skill* mahasiswa dapat dikembangkan sebelum nantinya diterapkan pada kehidupan bermasyarakat. Selain kegiatan pembelajaran, sarana dan prasarana di perguruan tinggi harus mampu mendukung keberlangsungan pembelajaran individu, salah satunya seperti perpustakaan. Perpustakaan sebagai sumber informasi dan *independent learning* harus terus mengupayakan peningkatan kualitas layanannya. Pelayanan perpustakaan harus memuaskan pengunjung perpustakaan karena perpustakaan menjadi sarana dan prasarana yang sangat membantu dalam perolehan informasi yang dibutuhkan. Maka dari itu pelayanan dan kualitas perpustakaan perlu diperhatikan agar mampu memberikan kepuasan

yang optimal. Dengan adanya pelayanan dan fasilitas yang memadai pada perpustakaan tersebut, maka akan memberikan motivasi dan semangat belajar kepada mahasiswa dalam mencari informasi yang dibutuhkan (Hidayat *et al.*, 2018).

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berperan sebagai sumber intelektual bagi sivitas akademika UIN Sunan Kalijaga. Hal ini sejalan dengan adanya fungsi perpustakaan bahwa perpustakaan berperan sebagai sumber dan pusat layanan informasi. Layanan perpustakaan menjadi indikator penting bagi mahasiswa sebagai sarana guna memperoleh informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan bidang akademik. Jika layanan yang diberikan memuaskan maka dapat memberikan citra positif dari sebuah perpustakaan. Oleh karena itu pelayanan dan kualitas perpustakaan perlu diperhatikan agar mampu memberikan kepuasan optimal (Titaley *et al.*, 2017).

Mengutip penelitian sebelumnya oleh Shufinaz (2023) tentang hubungan kualitas pelayanan dengan pengaruh *library anxiety* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Rasa cemas, kebingungan, dan ketidakpahaman yang dirasakan mahasiswa saat berada di perpustakaan dikenal sebagai Library Anxiety. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan UIN Sunan Kalijaga memiliki hubungan yang signifikan negatif, dengan tingkat 44,8% untuk pelayanan dan tingkat 50,2% untuk fasilitas. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kecemasan perpustakaan. Untuk mengurangi kecemasan di perpustakaan, kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan memperbaiki fasilitas yang ada dan

meningkatkan pelayanan pustakawan yang ramah, sabar, dan empati, serta membangun hubungan yang baik dengan pengunjung perpustakaan.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan identifikasi awal penelitian. Pada identifikasi awal penelitian melibatkan sebanyak 25 responden yang merupakan pengguna Perpustakaan yakni mahasiswa aktif UIN Sunan Kalijaga. Identifikasi awal dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner pendahuluan dengan jenis kuesioner tertutup dan terbuka. Hasil dari penyebaran kuesioner tersebut dapat dilihat pada lampiran 1.4. Berdasarkan hasil dari rekapitulasi kuesioner pendahuluan diperoleh dua permasalahan yaitu mengenai ketersediaan buku yang belum cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan mahasiswa kesulitan dalam mencari buku yang ada pada rak perpustakaan. Permasalahan tersebut dirasakan oleh sebagian besar responden mahasiswa semester akhir karena biasanya mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir cenderung membutuhkan referensi dari buku yang mendukung landasan teori terkait dengan tema dalam tugas akhirnya.

Sedangkan dari hasil identifikasi awal kebutuhan pengguna menggunakan kuesioner terbuka didapatkan beberapa kekurangan dari pelayanan perpustakaan yang dirasakan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada lampiran 1.4. mengenai beberapa permasalahan yang dialami diantaranya yaitu, akses *repository* yang tidak mudah karena hanya bisa diakses oleh mahasiswa semester akhir, keterbatasan akses listrik (stop kontak), akses jaringan *wifi* yang lambat, petugas yang kurang ramah dan kurangnya informasi terkait dengan fasilitas yang ada di perpustakaan. Dengan adanya permasalahan tersebut maka peneliti dapat mengetahui kebutuhan pengguna terkait dengan objek penelitian yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga harus ditingkatkan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna, tingkat kepentingan mahasiswa, dan kinerjanya. Kedua metode yang dapat digunakan adalah *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Servqual*. Metode QFD menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi kebutuhan pelanggan, dan *Servqual* menentukan kesenjangan antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan. Dengan QFD, tingkat pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa dan bentuk perbaikan apa yang dapat berdampak pada kualitas layanan yang diberikan dapat diidentifikasi. Hal ini sejalan dengan tujuan metode QFD bahwa metode ini bertujuan untuk menjamin bahwa produk atau jasa yang diberikan dapat mencapai tingkat kualitas yang ditentukan (Shanty *et al.*, 2023). Kemudian kedua metode tersebut diintegrasikan untuk memperoleh prioritas dari respon teknis dan rekomendasi perbaikan, sehingga akan menghasilkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pelayanan yang diberikan dapat lebih terarah.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah diketahui latar belakang permasalahan maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Berapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berdasarkan metode *Servqual*?
- b. Atribut kualitas pelayanan mana yang harus diutamakan untuk perbaikan, dan bagaimana metode QFD harus digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga
- b. Menentukan aspek kualitas pelayanan yang paling penting dan menentukan pelayanan mana yang perlu diperbaiki menggunakan metode QFD

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan pada pelaksanaan penelitian ini yaitu:

- a. Dengan adanya penelitian ini perpustakaan dapat meningkatkan pelayanannya, seperti yang dapat diketahui bahwa perpustakaan merupakan salah satu pelayanan pendidikan yang berorientasi dalam mengembangkan sumber daya manusia di perguruan tinggi, maka dari itu perpustakaan perlu memerhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan.
- b. Dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan atau saran kepada pihak manajemen Perpustakaan terkait dengan pelayanan di Perpustakaan yang perlu untuk dikembangkan dan diperbaiki.

1.5 Batasan Penelitian

Berikut batasan masalah dalam penelitian agar penelitian lebih terarah dan cakupan permasalahan kualitas layanan pada tugas akhir ini, yaitu:

- a. Penelitian ini berfokus pada kebutuhan pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

- b. Responden pada penelitian ini merupakan mahasiswa aktif S1 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga yang pernah berkunjung ke Perpustakaan satu kali selama periode bulan Januari – Desember 2023.
- c. Penggunaan metode QFD hanya pada pembentukan HOQ Pertama

1.6 Sistematika Penulisan

Agar membuat penelitian lebih sistematis, penyusunannya dibagi menjadi lima bab. Bab pertama adalah pendahuluan yang memuat enam sub bab, mencakup latar belakang permasalahan yang didapatkan dari hasil observasi di tempat penelitian. Latar belakang memuat mengenai permasalahan kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan. Kemudian rumusan masalah merupakan kondisi perusahaan atau instansi yang tertuang dalam latar belakang masalah. Tujuan penelitian memuat hal yang akan dicapai dalam kegiatan penelitian ini. Manfaat penelitian memuat keuntungan yang didapatkan dengan dilakukannya penelitian ini. Batasan penelitian memuat ruang lingkup penelitian agar dalam penelitian ini tidak membahas hal lain diluar konteks penelitian dan terakhir yakni sistematika penulisan. Bab kedua menyajikan hasil penelitian terhadulu mengenai metode *Servqual* dan QFD yang mendukung penelitian ini. Kemudian terdapat landasan teori yang akan digunakan sebagai acuan dasar mengenai permasalahan yang terjadi serta mendukung penelitian yang akan dilakukan. Pada bab ketiga diuraikan tentang metode dalam penelitian yang memuat enam sub bab. Pertama mengenai objek penelitian memuat tempat yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Metode pengumpulan data memuat metode apa saja yang digunakan pada proses pengumpulan data. Uji validitas dan uji reliabilitas merupakan pengujian yang

dilakukan untuk mengetahui seberapa valid atau reliabel data yang digunakan. Uji kecukupan data merupakan pengujian untuk menentukan seberapa banyak data yang diperlukan pada penelitian. Uji kecukupan data pada penelitian ini dilakukan dengan penentuan sampel dari populasi yang berkaitan. Variabel penelitian memuat variabel apa saja yang digunakan pada penelitian. Model analisis merupakan bentuk analisis yang dilakukan pada penelitian dan diagram alir merupakan skema atau tahapan yang akan dilakukan pada saat penelitian. Bab keempat berisi mengenai hasil penelitian berupa tabel hasil pengolahan data, dan analisa disertai dengan penjelasan teoritis dari hasil penelitian. Bab terakhir adalah bab lima berisi mengenai kesimpulan dan saran. Hasil data dan analisis yang telah dilakukan kemudian ditarik kesimpulannya sekaligus memberikan saran terhadap pihak terkait.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan menggunakan metode *Servqual*, dengan menghitung nilai *gap*, kemudian dilanjutkan dengan penentuan klasifikasi atribut layanan menggunakan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) dan dilanjutkan dengan penentuan perbaikan atribut layanan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) maka hasil dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan metode *Servqual* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga belum memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan perolehan skor *Servqual* untuk kualitas pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang menunjukkan nilai negatif baik untuk analisis *gap* dimensi *Servqual* maupun untuk setiap item. Nilai dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah -0,86, empati (*emphaty*) adalah -1,10, jaminan (*assurance*) adalah -0,85, keandalan (*reliability*) adalah -1,06, dan daya tanggap (*responsiveness*) adalah -0,93.
2. Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada *House of Quality* (HOQ) didapatkan hasil nilai prioritas dari *Technical Respons*. Berdasarkan hasil dari nilai tersebut maka pihak manajemen Perpustakaan akan lebih mudah untuk memprioritaskan atribut yang perlu secepatnya untuk dilakukan perbaikan berdasarkan kebutuhan pengguna perpustakaan. Hasil dari nilai prioritas *technical respons*

didapat bahwa Meningkatkan kemudahan peran layanan penelusuran koleksi digital menjadi prioritas pertama, urutan kedua Pengelolaan dan penambahan koleksi, urutan ketiga Meningkatkan *service excellent* petugas pelayanan, keempat yakni Pemeliharaan dan pengembangan sarana layanan digital dan urutan kelima yakni Keakuratan penelusuran OPAC dengan keadaan buku di rak.

3. Target perbaikan pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang menjadi prioritas berdasarkan *House of Quality* adalah:
 - a. Meningkatkan kemudahan peran layanan penelusuran koleksi digital targetnya adalah dengan membuat aplikasi khusus yang berisi berbagai koleksi dan menyediakan *pop-up* pada aplikasi tersebut agar pengguna dapat dengan mudah mendapatkan literatur yang dibutuhkan.
 - b. Pengelolaan dan penambahan koleksi targetnya adalah dengan meningkatkan kerjasama antara pihak pengolahan bahan pustaka dengan dosen dan mahasiswa. Kerjasama antara bagian pengelolaan koleksi perpustakaan dengan dosen dan mahasiswa dilakukan secara rutin agar dapat menyesuaikan antara jumlah koleksi, dan jenis koleksi yang ada dengan kebutuhan mahasiswa.
 - c. Meningkatkan *service excellent* petugas pelayanan targetnya adalah dengan mengadakan training "*Service Excellent*". Dengan ditingkatkannya *service excellent* yang maksimal maka perpustakaan akan dapat memberikan pelayanan prima yang mampu memenuhi keinginan dan harapan pengguna.
 - d. Pemeliharaan dan pengembangan sarana layanan digital targetnya adalah perpustakaan perlu untuk melakukan sosialisasi tentang tata cara

pengaksesan koleksi digital di media sosial perpustakaan secara berkala dan mengoptimalkan peran *pop up (contact person)* pada website perpustakaan agar pengguna dapat dengan mudah mengakses literatur yang dibutuhkan.

- e. Keakuratan penelusuran OPAC dengan keadaan buku di rak targetnya adalah meningkatkan kerjasama antara bagian pengelolaan koleksi dengan bagian sirkulasi minimal seminggu satu kali atau lebih. Kerjasama tersebut dimaksudkan agar sistem OPAC selalu sesuai dengan ketersediaan koleksi bahan pustaka yang ada di rak.

5.2 Saran

Setelah dilakukan penelitian, adapun beberapa saran yang dapat diberikan peneliti kepada penelitian berikutnya dan pihak tempat penelitian:

1. Penelitian selanjutnya hendaknya dapat menambah jangkauan responden dalam ruang lingkup yang lebih luas agar dapat memberikan perbandingan antara hasil yang diperoleh sebelum dilakukannya penelitian.
2. Penelitian selanjutnya dapat memaksimalkan penggunaan metode serupa dengan menggunakan *benchmark* pada perpustakaan lain agar dapat memperbanyak perbandingan pada objek penelitian.
3. Pihak perpustakaan dapat menerapkan hasil dari penelitian dengan melakukan perbaikan dan pengembangan layanan mengacu pada atribut layanan yang memperoleh nilai dengan tingkat prioritas harapan tertinggi.
4. Perbaikan kualitas layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.M Rafiq. (2023). Pengembangan Produksi Tahu Ramah Lingkungan dengan Metode Green Quality Function Deployment II (GQFD II) (Studi Kasus: IKM Tahu ABC). *Skripsi*, 4(1), 88–100.
- Anastasya, S., Wulandari, S., & Suhendra, A. A. (2023). Identification Customer Needs of Shuttle Travel by Using Servqual and Kano Methods. *International Journal of Innovation in Enterprise System*, 7(02), 166–179. <https://doi.org/10.25124/ijies.v7i02.238>
- Angie, N., Tokit, E. M., Rahman, N. A., & Mitan, N. M. M. (2020). House of quality method in preliminary design of kitchen food waste composter. *Proceedings of Mechanical Engineering Research Day, December*, 279–280.
- Athoillah, Naufan, M. (2023). *Implementasi Data Mining Menggunakan Algoritma Apriori Untuk Mengetahui Pola Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*. UIN Sunan Kalijaga.
- Bora, M. A., & Sanusi, S. (2018). Desain Produk Jasa Layanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rusun Fanindo. *Jurnal Industri Kreatif (Jik)*, 2(2), 37. <https://doi.org/10.36352/jik.v2i2.116>
- Christin, & Deswindi, L. (2017). Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *JIEMS Journal of Industrial Engineering & Management Systems*, 4(1), 59–69. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/jiems/article/view/85%0Ahttps://journal.ubm.ac.id/index.php/jiems/article/download/85/84>
- Fatah, A., & Al-Faritsy, A. Z. (2021). Peningkatan dan Pengendalian Kualitas Produk dengan Menggunakan Metode PDCA (Studi Kasus pada PT. X). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 3(1), 21–30. <https://doi.org/10.37631/jri.v3i1.288>
- Hartanti, F. T., & Hariastuti, N. L. P. (2015). Integrasi Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Tempat Rekreasi Kenjeran. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan III 2015*, 97–106.
- Helia, V. N., Abdurrahman, C. P., & Rahmillah, F. I. (2018). Analysis of customer

- satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). *MATEC Web of Conferences*, 154, 0–4. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201815401098>
- Hidayat, N., Firman, & Thabrani, G. (2018). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) dengan Mengintegrasikan LibQual dan Kano ke dalam QFD. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 28–39. <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/18%0Ahttps://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/download/18/7>
- James L. Bossert. (1991). *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT: A Practitioner's Approach*. Marcel Dekker, Inc.
- Krisna, S. (2011). *Integrasi Metode Servqual dan Kano Model Kedalam Quality Function Quality Function Deployment (QFD) untuk meningkatkan Kualitas pelayanan*.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 34–45.
- Kusmindari, C. D. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan Konsumen Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment. *SAINTEK: Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi Industri*, 3(2), 60. <https://doi.org/10.32524/saintek.v3i2.596>
- Lestari, R., Wardah, S., & Ihwan, K. (2020). Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 7(1), 57. <https://doi.org/10.24853/jisi.7.1.57-63>
- Lou Cohen. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Addison-Wesley.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), 25.

<https://doi.org/10.24014/sitekin.v1i2.9366>

- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H. H., Renzl, B., & Pichler, J. (2004). The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: A reconsideration of the importance-performance analysis. *Industrial Marketing Management*, 33(4), 271–277. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(03\)00055-5](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(03)00055-5)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pop, C., Frunză, G., & Pop, I. M. (2020). *Application of Qfd Methodology (House of Quality) for Production of Fruit Ice Cream. LXIII(1)*, 408–414.
- Prameswara, D. A., Mustafid, & Prahutama, A. (2014). Metode Servqual-Six Sigma untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Gaussian*, 3(4), 625–634. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian>
- Prasmoro, A. V., Chotimah, C., & Siregar, D. (2020). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe XYZ Rawalumbu). *Journal of Industrial and Engineering System*, 1(2), 89–100. <https://doi.org/10.31599/jies.v1i2.320>
- Rahman, A., & Supomo, H. (2012). *QFD jurnal manufaktur 21. 1(1)*.
- Shanty, B. M., Roz, K., Rumijati, A., Asfiah, N., Hakim, M. L., Amalia, N., Putri, V. P., Fitriyah, S., Ramadhanti, K. T., & Zuraida, S. L. (2023). *Quality Function Deployment dan Implementasinya di Sektor Jasa* (B. M. Shanty (ed.)). Pustaka Peradaban. <https://books.google.co.id/books?id=eQG1EAAAQBAJ>
- Shufinaz, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Tingkat Library Anxiety Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*. UIN Sunan Kalijaga.
- Slamet, M., & Sulistiyowati, W. (2022). Customer Satisfaction Analysis By Integrating Service Quality (Servqual) Methods And Importance Performance Analysis. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 16, 1–15. <https://doi.org/10.21070/ijler.v15i0.763>
- Tešić, D. (2020). Measuring dimensions of service quality. *Strategic Management*,

- 25(1), 12–20. <https://doi.org/10.5937/straman2001012t>
- Tias, S. A., Muhammad, A., Navalino, D. A., & Gunadi, G. I. (2023). Analysis of Servqual Repair Using the IPA Method in CN235 Aircraft Maintenance Services by PT Dirgantara Indonesia Maintenance, Repair, and Overhaul. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(1), 354–362.
- Titaley, E., Sutriyono, & Marsyahyo, E. (2017). Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Pada Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 43–52.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). C.V ANDI OFFSET.
- Umma, N. I., & Utomo, Y. (2023). Development of Generator Set Product Services Using Quality Function Deployment at PT X. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 298–311. <https://doi.org/10.32734/jsti.v25i2.11890>
- Wibisono, D. (2018). METODE SERVQUAL DAN QFD Deny Wibisono Jl . Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan. *Sosio E-Kons*, 10(1), 57–74.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD dan Kano* (Bambang Sarwiji (ed.); 2nd ed.). PT INDEKS.
- Yushila, A. B., Effendi, M., & Effendi, U. (2017). Customer satisfaction analysis with fuzzy – servqual method and quality function deployment (QFD) (case study at Café Right Time Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18(2), 107–118. <https://jtp.ub.ac.id/index.php/jtp/article/view/583/925>
- Zaenuri, M., & Catur, H. (2022). Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode QFD dan CSI pada Konsumen Gojek di Surabaya (Studi Kasus: GO-JEK di Surabaya). *Jurnal SENOPATI: Sustainability, Ergonomics, Optimization, and Application of Industrial Engineering*, 3(2), 74–83. <https://doi.org/10.31284/j.senopati.2022.v3i2.2504>