

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* TERHADAP PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SLAMET RIYADI SURAKARTA

Krisna Prabowo Herukusumo <sup>1)</sup>

Amin Wahyudi <sup>3)</sup>

Sunarso <sup>2)</sup>

<sup>1, 2, 3)</sup> Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
e-mail: <sup>1)</sup> krisnaprabowoh@gmail.com

## ABSTRACT

*The aim of the study was to examine the quality of services provided by the Slamet Riyadi Surakarta University Library with the viewpoint of users (users / members) with the Quality Function Deployment method of the House of Quality matrix which is a top priority. The quality measured here is in 5 service mixes, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy with the types of qualitative and quantitative data. The population in the study of active and registered students became members of the library from 2015 - 2018 which were taken to be used as samples and used purposive sampling and non probability sampling techniques. Instrument which is the priority of repairs with technical solutions according to the preparation of QFD methods sequentially starting from the main priorities, namely: neatness of the arrangement of the location of books, reading rooms, and interior design. This is indicated by the raw weight calculation contribution value and normalized raw weight which is used to show the amount of improvement in a criteria or customer need.*

**Keywords:** *service quality, quality function deployment, house of quality*

## PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi yang membuat pergerakan pada dunia usaha baik dalam pergerakan usaha jasa maupun barang telah menjadi fenomena yang kompleks untuk diperhatikan oleh pemerintah. Salah satu bentuknya adalah fokus melakukan ekspor jasa di mana salah satu sektor yang dapat ditingkatkan adalah pada ekspor pendidikan, ujar Mantan Menteri Perdagangan dan Ekonom *Center for Strategic and International Studies* (CSIS) Mari Pangestu yaitu kita harus perhatikan struktur impor jasa kita, daya saing kita di mana yang dapat kita tingkatkan dan dapat lebih bersaing (<https://ekonomi.bisnis.com>).

Sejalan dengan perkembangan ekonomi yang ada saat ini, bidang pendidikan perguruan tinggi ikut menjadi salah satu bagian dari persaingan tersebut terutama pada kualitas layanan, seiring dengan hal tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan tidak hanya pada sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan tetapi fasilitas yang ada seperti perpustakaan salah satunya yang akan menjadi pendorong perkembangan perguruan tinggi. Perpustakaan juga merupakan salah satu fasilitas yang sangat dibutuhkan untuk mendukung program dari perguruan tinggi guna mencari banyak informasi akurat dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak habis untuk digali dan dikembangkan. “Perpustakaan adalah sistem informasi yang dalam prosesnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengawetan, pelestarian, dan penyajian” (Lasa, 2009).

Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta adalah merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) kesehariannya tidak lepas dari seluruh kegiatan kampus yang di dalamnya terdiri

dari beberapa fasilitas penting seperti pelayanan administrasi keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan buku, dan beberapa fasilitas pendukung akses internet, ruang baca, dan ruang diskusi. Berdasarkan adanya ketersediaan tersebut, Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta didasari atas kebutuhan penggunaannya, dan mengikuti perkembangan teknologi informasi, dengan kata lain kebutuhan pengguna menjadi faktor utama untuk memberikan pelayanan yang terbaik. “Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Tjiptono, 2012). “Kualitas pelayanan akan terus terjaga dengan baik jika kita memperhatikan adanya 5 dimensi kualitas pelayanan atau jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*” (Kotler 2009).

*Quality Function Deployment* merupakan metode perencanaan dan pengembangan produk barang atau jasa yang secara terstruktur yang memungkinkan dapat memberikan perbaikan dan pengembangan pada produk barang atau jasa sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna suatu perusahaan dalam hal ini adalah perpustakaan. “*Quality Function Deployment* merupakan salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematis dengan cara menentukan tuntutan atau permintaan konsumen” (Wijaya, 2018). Penelitian ini menekankan adanya kualitas pelayanan yang perlu untuk terus ditingkatkan dikarenakan selama observasi penelitian awal masih ditemukan beberapa instrumen dari lima dimensi jasa yang harus terus di tingkatkan sehingga dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan untuk jangka panjang. Sehingga diperoleh rumusan masalah sebagai berikut: 1) Apakah kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta sudah memenuhi 5 kualitas pelayanan jasa dengan *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai alat analisis? 2) Apakah dengan penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat meningkatkan kualitas pelayanan?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Jasa

Jasa banyak diartikan oleh orang pada umumnya adalah pelayanan personal yang dijadikan sebagai produk itu sendiri. “Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu” (Kotler, 2012). Jasa pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dengan lebih mudah dirasakan dari pada dimiliki, pelanggan juga mempunyai kesempatan penuh secara aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut maka dari itu pengelolaan jasa harus sangat diamati dengan baik.

### Kualitas

Kualitas merupakan kondisi di mana lebih dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada prosesnya kualitas diaplikasikan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja yang menjadi utama perusahaan untuk meraih penilaian terbaik yang berkesinambungan. adapun karakteristik yang sering dijadikan pelanggan dalam memberikan penilaian jasa dan mengevaluasi kualitas jasa yaitu: 1) bukti langsung (*tangibles*), 2) keandalan (*reliability*), 3) daya tanggap (*responsiveness*), 4) jaminan (*assurance*), 5) empati (*empathy*) (Kotler, 2012).

### Pelanggan

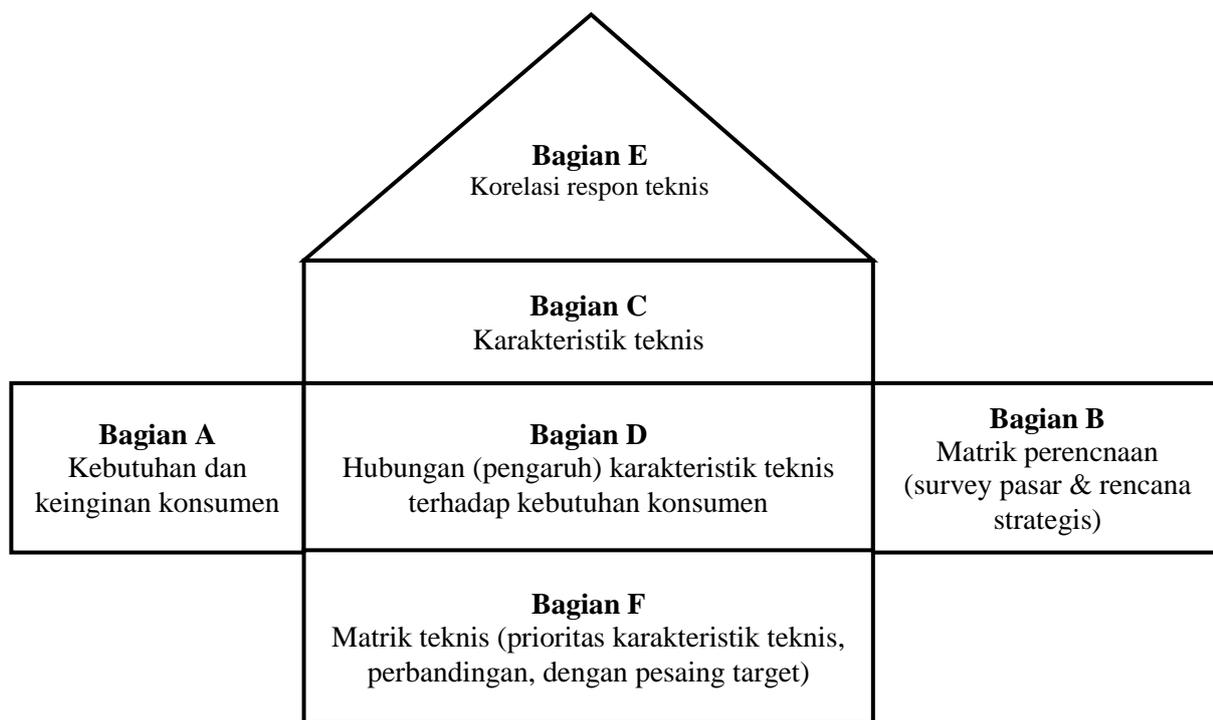
Pelanggan sendiri merupakan istilah yang begitu akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai pada pedagang besar sampai pada usaha rumahan “Seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik atau jasa dengan pertimbangan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat dan pelayanan berdasarkan keputusan mereka sendiri” (Greenberg, 2010), dengan jenis pelanggan menurut (Nasution, 2010) yaitu: 1) Pelanggan Internal, 2) Pelanggan Antara, 3) Pelanggan Eksternal.

### **Quality Function Deployment**

*Quality function deployment* merupakan suatu metode untuk meningkatkan kualitas yang didesain guna memuaskan konsumen dan menerjemahkan permintaan konsumen menjadi target utama suatu perusahaan. Pengertiannya adalah “suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, di mana masing-masing area fungsional dan *level* organisasi dapat mengerti dan bertindak” (Nasution, 2010).

### **House of Quality**

*House of Quality* atau rumah kualitas alat yang digunakan untuk mengukur struktur QFD (Wijaya, 2018).



**Gambar 1. House of Quality**

## **METODE PENELITIAN**

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini merupakan studi kasus, yaitu “analisis mendalam dan kontekstual terhadap situasi yang mirip dalam organisasi lain, di mana sifat dan definisi masalah yang terjadi adalah serupa dengan yang dialami dalam situasi saat ini” (Sekaran, 2011). Penelitian yang dilakukan terhadap segala yang terkait dengan Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta dengan survei pada pelanggan Perpustakaan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

### **Populasi**

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2013). Populasi adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan pada penelitian ini populasi adalah mahasiswa tahun 2015 – 2018 yang sedang atau pernah menggunakan jasa Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

**Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Terdaftar sebagai Anggota Perpustakaan UNISRI**

No	Tahun	Jumlah Anggota Terdaftar
1	2015	404 Mahasiswa
2	2016	357 Mahasiswa
3	2017	450 Mahasiswa
4	2018	350 Mahasiswa
Jumlah		1561 Mahasiswa

Sumber: Data Perpustakaan UNISRI 2018

### **Sampel**

Sampel adalah “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” (Sugiyono, 2013). Sampel yang bisa diambil adalah sebagian dari populasi atau pelanggan Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi yang dilihat dapat mewakili populasi yang ada, dengan ukuran sampel yang diambil dari populasi dengan jumlah mahasiswa tiap fakultas yang mewakili berdasarkan rumus Slovin (1960).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi (Jumlah Mahasiswa)

e = persen kelonggaran karena kesalahan (tidak lebih dari 10%)

Hasil yang sampel didapat berdasarkan rumus di atas pada tahun 2015 - 2018 sebanyak 1561 mahasiswa dengan persentase kelonggaran 10% diperoleh jumlah responden sebanyak 93,97 responden dengan pembulatan 100 responden.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel yang mudah untuk dimintai informasi secara baik dan dapat memberikan penilaian sesuai pencapaian yang diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kelas pada tiap tahun angkatan.

### **METODE ANALISIS DATA**

#### **Analisis Deskriptif**

“Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi atau untuk memahami karakteristik organisasi yang mengikuti praktek umum tertentu” (Sekaran, 2011). Analisis deskriptif sendiri adalah teknik yang digunakan untuk mengklasifikasi data berdasarkan perbedaan tingkat karakteristik yang ada atau dapat dikatakan pengelompokkan yang didasari pada keterangan kualitatif melalui penyebaran kuesioner.

#### **Analisis Kebutuhan Pengguna (What)**

Analisis ini berisi persyaratan atau masukan pengguna yang dikelompokkan dalam kebutuhan primer dan sekunder. Kebutuhan primer dalam kualitas layanan ini meliputi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

### **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas di sini pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS dengan pengujian

signifikan terhadap responden yang membandingkan antara  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan adalah  $n-2$  ( $n$  = jumlah sampel) yaitu  $r$  tabel = 0,1654 dan dengan uji *two tailed* yang diambil  $\alpha$  sebesar 0,05.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner terdiri dari beberapa indikator, suatu kuesioner sendiri dapat dikatakan reliabel apabila pernyataan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Pada pengujian ini dibutuhkan hasil *Cronbach Alpha* dengan nilai  $> 0,6$  apabila hasil lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan kuesioner tersebut reliabel.

### Interprestasi Matrik *House of Quality*

Pada tahap ini menyelesaikan semua proses dari tahap pertama menentukan derajat kepentingan sampai proses akhir dan terbentuknya rumah kualitas atau *House of Quality* sesuai dengan tahap penyelesaiannya, yaitu sebagai berikut: 1) Menentukan derajat kepentingan tiap atribut, 2) Tingkat kepuasan konsumen, 3) Menentukan nilai target dari setiap atribut jasa, 4) Menentukan rasio perbaikan (*Improvement Ratio*), 5) Menentukan *sales point*, 6) Menentukan bobot dari setiap atribut jasa, 7) Menentukan interaksi antara keinginan konsumen (*costumer need*) dengan parameter teknik (*technical respons*), 7) Identifikasi parameter teknik.

## HASIL PENELITIAN

### Pembuatan Matrik *House of Quality*

Matrik HoQ nantinya dapat memberikan pengetahuan masukan dan tingkat hubungan antara kebutuhan konsumen (*What*) dan karakteristik teknis (*Hows*) dan akan membentuk yaitu disebut dengan rumah kualitas, dengan penyusunan sebagai berikut:

#### 1. Membuat kebutuhan konsumen

Kebutuhan konsumen artinya adalah kebutuhan yang diinginkan konsumen ketika memanfaatkan perpustakaan tersebut seperti kenyamanan ruang, jumlah buku, koleksi buku, dan yang terpenting adalah manajemen perpustakaan dapat memenuhinya. Pada penelitian ini kebutuhan konsumen terdapat seperti pada tabel 2.

**Tabel 2. Variabel Penelitian**

Dimensi	Varibel Penelitian
<i>Tangibles</i> : Bukti langsung seperti penampilan fisik yang disediakan.	1. Suasana ruangan perpustakaan tenang dan nyaman
	2. Kenyamanan meja dan kursi perpustakaan
	3. Penerangan perpustakaan
	4. Kebersihan perpustakaan (Ruang perpustakaan, buku, wc, mushola dan ruangan pelengkap lainnya)
	5. Fasilitas mushola, ruang diskusi, ruang baca, ruang <i>audio visual</i> , dan WC
	6. Kelengkapan buku, majalah, jurnal, skripsi, laporan penelitian, dan penunjang lainnya.
	7. Fasilitas internet dan komputer berfungsi dengan baik, cepat dan memadai
	8. Kerapian penataan lokasi buku, ruang baca, dan <i>desain interior</i>
	9. Adanya informasi atau sistem komputerisasi tata letak buku, referensi buku, buku baru dan referensi lainnya.
	10. Ruang loker yang aman, bersih, rapi, dan banyak.
	11. Kartu anggota yang handal

Dimensi	Varibel Penelitian
<i>Reliability</i> : Keandalan dalam memberikan pelayanan	12. Ketanggapan, kecepatan, kemampuan, keramahan, dan kesabaran karyawan dalam melayani pengguna.
	13. Sikap, tutur kata dan kesopanan karyawan dalam melayani pengguna
	14. Perpustakaan melayani sesuai waktu yang telah diinformasikan
<i>Responsiveness</i> : Daya tanggap dalam membantu pelanggan dan melayani pelanggan	15. Pelayanan peminjaman dan pengembalian buku dilakukan dengan cepat dan mudah
	16. Pelayanan fasilitas yang disediakan ( <i>Cleaning Service</i> , penjaga loker, dan karyawan itu sendiri)
	17. Staf memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
	18. Staf yang ada selalu sedia saat dibutuhkan
	19. Informasi yang tersedia tata tertib, keterlambatan peminjaman buku dan informasi yang dibutuhkan.
<i>Assurance</i> : Jaminan yang dapat dipastikan bagi pengguna.	20. Keamanan lokasi perpustakaan yang dilengkapi CCTV dan sensor.
	21. Keamanan tempat penitipan barang (loker)
	22. Keamanan dalam melakukan kegiatan dilingkungan perpustakaan
	23. Staf dapat bertindak tegas dalam memberikan sanksi
<i>Empathy</i> : Empati atau perhatian antara staf dan pengguna baik komunikasi, kemudahan dan antar pengguna	24. Staf dapat dipercaya memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna.
	25. Staf selalu menerima kritik dan saran pengguna
	26. Staf dapat memberikan teguran bagi pengguna yang bermasalah
	27. Kepedulian staf terhadap pengunjung atau pengguna
	28. Kemudahan memanfaatkan fasilitas
	29. Staf memberikan informasi yang jelas dan akurat.

Sumber: Survei dan wawancara di Perpustakaan UNISRI, (2018)

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur apakah kuesioner dapat dikatakan valid dan reliabel sebelum dilanjutkan pada tahap interpretasi dari HoQ.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan**

Instrumen	Pearson Correlation	Nilai Signifikan	Keterangan
V1	0,554**	0,000	Valid
V2	0,540**	0,000	Valid
V3	0,572**	0,000	Valid
V4	0,661**	0,000	Valid
V5	0,603**	0,000	Valid
V6	0,379**	0,000	Valid
V7	0,649**	0,000	Valid
V8	0,591**	0,000	Valid
V9	0,634**	0,000	Valid
V10	0,560**	0,000	Valid
V11	0,583**	0,000	Valid
V12	0,814**	0,000	Valid
V13	0,850**	0,000	Valid
V14	0,738**	0,000	Valid
V15	0,668**	0,000	Valid
V16	0,697**	0,000	Valid
V17	0,680**	0,000	Valid
V18	0,638**	0,000	Valid
V19	0,773**	0,000	Valid

Instrumen	Pearson Correlation	Nilai Signifikan	Keterangan
V20	0,671**	0,000	Valid
V21	0,632**	0,000	Valid
V22	0,762**	0,000	Valid
V23	0,688**	0,000	Valid
V24	0,673**	0,000	Valid
V25	0,656**	0,000	Valid
V26	0,679**	0,000	Valid
V27	0,703**	0,000	Valid
V28	0,658**	0,000	Valid
V29	0,719**	0,000	Valid

Sumber: Hasil olah data uji validitas, 2019

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan**

Instrumen	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
V1	0,786	Reliabel
V2	0,788	Reliabel
V3	0,784	Reliabel
V4	0,773	Reliabel
V5	0,780	Reliabel
V6	0,798	Reliabel
V7	0,774	Reliabel
V8	0,781	Reliabel
V9	0,777	Reliabel
V10	0,789	Reliabel
V11	0,784	Reliabel
V12	0,580	Reliabel
V13	0,505	Reliabel
V14	0,779	Reliabel
V15	0,690	Reliabel
V16	0,686	Reliabel
V17	0,677	Reliabel
V18	0,708	Reliabel
V19	0,630	Reliabel
V20	0,690	Reliabel
V21	0,695	Reliabel
V22	0,623	Reliabel
V23	0,665	Reliabel
V24	0,670	Reliabel
V25	0,692	Reliabel
V26	0,658	Reliabel
V27	0,659	Reliabel
V28	0,669	Reliabel
V29	0,636	Reliabel

Sumber: Hasil olah data uji reliabilitas, 2019

### 3. Penentuan tingkat kepentingan (*Importance to Customer*)

Hasil yang diperoleh dari tingkat kepentingan konsumen melalui hasil penyebaran kuesioner yang telah terkumpul, berdasarkan tingkat kepentingan yang ada maka ditemukannya hasil dengan nilai tertinggi dan utama pada masing-masing variabel, yaitu: kelengkapan buku, majalah, jurnal, skripsi, laporan Penelitian dan penunjang lainnya pada

variabel (*tagibles*), ketanggapan, kecepatan, kemampuan, keramahan, dan kesabaran karyawan dalam melayani pengguna pada variabel (*reliability*), pelayanan fasilitas yang disediakan seperti *Cleaning Service*, penjaga loker, dan karyawan itu sendiri pada variabel (*responsiveness*), keamanan tempat penitipan barang loker pada variabel (*assurance*), dan staf memberikan informasi yang jelas dan akurat pada variabel (*empathy*).

#### 4. Membuat daftar *Technical Descriptor (Hows)*

Pembuatan daftar *Hows* berfungsi atau digunakan sebagai hubungan dengan *What*, berdasarkan hasil diskusi dengan manajemen perpustakaan maka didapat *Technical Descriptor* atau *Hows*, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5. Parameter Teknik**

No	Keterangan
1	Pelayanan <i>Cleaning Service</i> seluruh bagian perpustakaan
2	Penambahan koleksi perpustakaan
3	Kartu anggota yang bermanfaat
4	Kelengkapan fasilitas Sesuai Standar
5	Ruang yang luas, rapi, tenang, nyaman, dan bersih
6	Ruang dengan kualitas udara dan pencahayaan yang baik
7	Akses mudah dalam penelusuran bahan pustaka yang tersedia
8	Berfungsi dengan baik komputer, wifi dan cctv yang tersedia
9	Tersedianya kelengkapan karyawan pada setiap bagian yang ada
10	Meningkatkan kemampuan karyawan
11	Meningkatkan keramahan karyawan
12	Memberikan informasi yang akurat terkait seluruh proses yang ada
13	Keamanan yang terjamin pada setiap bagian perpustakaan
14	Memperhatikan karakteristik setiap pengguna
15	Standar aturan yang baku dan jelas
16	Menerima keluhan, kritik dan saran

Sumber: Diskusi manajemen perpustakaan

#### 5. Tingkat kepuasan konsumen

Tingkat kepuasan utama masing masing variabel, dengan tingkat kepuasan paling banyak muncul yaitu pada tingkat kepuasan (puas = 3), maka didapatkan indikator yang memiliki nilai tertinggi, yaitu: penerangan perpustakaan pada variabel (*tangibles*), sikap, tutur kata dan kesopanan karyawan dalam melayani pengguna pada variabel (*reliability*), informasi yang tersedia tata tertib, keterlambatan peminjaman buku dan informasi yang dibutuhkan (*responsiveness*), staf dapat dipercaya memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna pada variabel (*assurance*), staf memberikan informasi yang jelas dan akurat pada variabel (*empathy*).

Nilai terendah terletak pada kelengkapan buku, majalah, jurnal, skripsi, laporan penelitian, dan penunjang lainnya dan fasilitas internet dan komputer berfungsi dengan baik, cepat dan memadai pada variabel (*tangibles*), ketanggapan, kecepatan, kemampuan, keramahan, dan kesabaran karyawan dalam melayani pengguna pada variabel (*reliability*), Pelayanan fasilitas yang disediakan *cleaning service*, penjaga loker dan karyawan itu sendiri pada variabel (*responsiveness*), keamanan tempat penitipan barang loker pada variabel (*assurance*), staf selalu menerima kritik dan saran pengguna dengan kepedulian staf terhadap pengunjung atau pengguna pada variabel (*empathy*) artinya indikator pada masing-masing

variabel dengan nilai terendah menjadi penilaian utama yang kurang baik dengan kondisi yang ada.

## 6. Penentuan nilai target, rasio perbaikan, titik jual, *raw weight* dan *normalized raw weight*

Hasil dari 5 proses HoQ dapat sehingga dapat diperoleh prioritas target yang harus diperbaiki guna mendapatkan hasil kepuasan pengguna secara maksimal pada pelayanan yang diberikan perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil uji nilai target, rasio perbaikan, titik jual, *raw weight* dan *normalized raw weight***

Instrument	Nilai Target	Rasio Perbaikan	Titik Jual	Raw Weight	Normalized Raw Weight
V1	4	1,29	1,5	7,74	0,046
V2	3	1,02	1,5	4,59	0,027
V3	4	1,25	1,5	7,5	0,044
V4	4	1,45	1,5	8,7	0,051
V5	4	1,4	1,5	8,4	0,049
V6	4	1,56	1,5	9,36	0,055
V7	4	1,56	1,5	9,36	0,055
V8	4	1,45	1,5	8,7	0,051
V9	4	1,42	1,5	8,52	0,05
V10	4	1,5	1,5	9	0,053
V11	3	1,01	1,2	3,64	0,021
V12	4	1,3	1,5	7,8	0,046
V13	3	0,94	1,5	4,23	0,025
V14	3	0,95	1,2	3,42	0,02
V15	3	0,97	1,2	3,49	0,021
V16	3	1,07	1,2	3,85	0,023
V17	3	0,97	1,5	4,37	0,026
V18	3	1,01	1,2	3,64	0,021
V19	3	0,96	1,2	3,46	0,02
V20	3	0,97	1,5	4,64	0,027
V21	4	1,07	1,2	7,2	0,042
V22	3	0,97	1,5	4,5	0,027
V23	3	1,01	1,5	4,46	0,026
V24	3	0,96	1,2	3,53	0,021
V25	3	1,01	1,5	4,55	0,027
V26	3	0,97	1,5	4,37	0,026
V27	3	1,01	1,5	4,55	0,027
V28	3	1	1,5	4,5	0,027
V29	4	1,29	1,5	7,74	0,046

Sumber: Hasil uji tahap HoQ

## 7. Menentukan hubungan antara *What* dan *How*s

Besarnya nilai atau tingkat kebutuhan konsumen terhadap respon teknis mulai dari hubungan kuat sampai pada kebutuhan yang kurang dibutuhkan oleh *customer* atau dalam hal ini adalah anggota Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

## 8. Menentukan Prioritas Target

Matrik perencanaan ini dibuat dan ditentukan berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen selanjutnya ditemukan prioritas target yang dapat diinformasikan kepada

manajemen dan diselesaikan sesuai urutan yang dapat digunakan untuk proses pengembangan perpustakaan. Adapun 5 urutan teratas yang dapat diselesaikan yaitu sebagai berikut:

- a. Kerapian penataan lokasi buku, ruang baca, dan desain interior
- b. Staf selalu menerima kritik dan saran pengguna
- c. Kebersihan perpustakaan (ruang perpustakaan, buku, wc, mushola dan ruangan pelengkap lainnya)
- d. Ruang loker yang aman, bersih, rapi, dan banyak
- e. Kelengkapan buku, majalah, jurnal, skripsi, laporan penelitian, dan penunjang lainnya

## PEMBAHASAN

Penerapan kualitas pelayanan pada Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta telah melaksanakan sesuai dengan 5 dimensi jasa yaitu *tagibless*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan ini proses dari penerapan metode *Quality Function Deployment* dengan matrik *House of Quality* lebih mudah diterapkan atau di aplikasi dalam pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan yang sudah ada.

Dari penelitian yang dilakukan atribut jasa yang dianggap penting oleh konsumen dalam peringkat dengan nilai tertinggi mewakili setiap variabel (5 dimensi jasa) dari 29 atribut, adapun atribut tersebut adalah sebagai berikut: 1) Kelengkapan buku, majalah, jurnal, skripsi, laporan penelitian dan penunjang lainnya pada variabel (*tagibles*) dengan nilai 3,85, 2) Ketanggapan, kecepatan, kemampuan, keramahan, dan kesabaran karyawan dalam melayani pengguna pada variabel (*reliability*) dengan nilai 3,52, 3) Pelayanan fasilitas yang disediakan seperti *cleaning service*, penjaga loker, dan karyawan itu sendiri pada variabel (*responsiveness*) dengan nilai 3,58, 4) Keamanan tempat penitipan barang loker pada variabel (*assurance*) dengan nilai 3,58, 5) Staf memberikan informasi yang jelas dan akurat pada variabel (*empathy*) dengan nilai 5.

Dari Penelitian ini terdapat tingkat kepuasan yang diambil dari penilaian atribut dan terdapat atribut memiliki nilai tertinggi mewakili tiap-tiap 5 dimensi jasa artinya atribut yang lain membutuhkan perbaikan lebih agar mencapai kepuasan pengguna yang lebih baik, adapun atribut tersebut yaitu sebagai berikut: 1) Penerangan perpustakaan pada variabel (*tangibles*) dengan nilai 3,2, 2) Sikap, tutur kata, dan kesopanan karyawan dalam melayani pengguna pada variabel (*reliability*) dengan nilai 3,16, 3) Informasi yang tersedia tata tertib, keterlambatan peminjaman buku dan informasi yang dibutuhkan (*responsiveness*) dengan nilai 3,1, 4) Staf dapat dipercaya memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna pada variabel (*assurance*) dengan nilai 3,06, 5) Staf memberikan informasi yang jelas dan akurat pada variabel (*empathy*) dengan nilai 3,08.

Adapun nilai terendah pada tingkat kepuasan yang berbanding terbalik dengan tingkat kepentingan, artinya instrument tersebut dianggap penting oleh pengguna tetapi lemah pada kondisi yang ada, adapun instrument tersebut sebagai berikut: 1) Kelengkapan buku, majalah, jurnal, skripsi, laporan penelitian dan penunjang lainnya pada variabel (*tagibles*) dengan nilai 2,55, 2) Ketanggapan, kecepatan, kemampuan, keramahan, dan kesabaran karyawan dalam melayani pengguna pada variabel (*reliability*) dengan nilai 3,07, 3) Pelayanan fasilitas yang disediakan seperti *cleaning service*, penjaga loker, dan karyawan itu sendiri pada variabel (*responsiveness*) dengan nilai 2,79, 4) Keamanan tempat penitipan barang loker pada variabel (*assurance*) dengan nilai 2,65, 5) Staf selalu menerima kritik dan saran pengguna pada variabel (*empathy*) dengan nilai 2,97.

Hasil dari pembuatan matrik *House of Quality* adalah prioritas kebutuhan konsumen. Prioritas kebutuhan konsumen dalam pengembangan kualitas pelayanan di perpustakaan mulai dari menganalisis kebutuhan konsumen sampai pada prioritas target yang dijadikan prioritas utama diantaranya adalah: 1) Kerapian penataan lokasi buku, ruang baca, dan desain interior dengan nilai 1,785, 2) Staf selalu menerima kritik dan saran pengguna dengan nilai 1,782, 3)

Kebersihan perpustakaan (ruang perpustakaan, buku, wc, mushola dan ruangan pelengkap lainnya) dengan nilai 1,53, 4) Ruang loker yang aman, bersih, rapi, dan banyak dengan nilai 1,431, 5) Kelengkapan buku, majalah, jurnal, skripsi, laporan penelitian dan penunjang lainnya dengan nilai 1,32.

## KESIMPULAN

Penerapan kualitas pelayanan yang ada pada Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta secara langsung telah melaksanakan sesuai dengan 5 dimensi jasa yaitu *tagibless, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dengan ini proses dari penerapan metode *Quality Function Deployment* dengan matrik *House of Quality* lebih mudah diterapkan atau di aplikasi dalam pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan yang sudah ada.

Pada proses dari *Quality Function Deployment* dengan matrik *House of Quality* dapat meningkatkan pengembangan kualitas pada Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta, dengan hasil seperti pada pembahasan di atas dan di peroleh urutan prioritas pengembangan yaitu: 1) Kerapian penataan lokasi buku, ruang baca, dan desain interior, 2) Staf selalu menerima kritik dan saran pengguna, 3) Kebersihan perpustakaan (ruang perpustakaan, buku, wc, mushola dan ruangan pelengkap lainnya), 4) Ruang loker yang aman, bersih, rapi, dan banyak, 5) Kelengkapan buku, majalah, jurnal, skripsi, laporan penelitian dan penunjang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment: How Make QFD Work for You*. Addison Wesley Publishing. United States Of America.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as The Speed of Light*. McGraw. Hill
- Kotler, P dan Keller K L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Indeks. Jakarta.
- Lasa, HS. 2009. *Manajemen Perpustakaan*. Gama Media. Yogyakarta
- Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andy Offset. Yogyakarta
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*, Index, Yogyakarta.