

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas yang ada pada Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga, serta menentukan tingkat prioritas perbaikan layanan dengan mengintegrasikan model Kano dan metode Importance Performance Analysis, mengidentifikasi akar permasalahan dari 3 atribut kualitas layanan Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga yang masuk ke dalam kuadran keempat menggunakan Cause and Effect Diagram serta memberikan usulan perbaikan berdasarkan identifikasi permasalahan dengan Cause and Effect Diagram.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistic 20, dan Microsoft Office Excel.

Hasil penelitian ini menggunakan 23 atribut kualitas jasa. Hasil dari penggolongan data dengan model Kano menyatakan bahwa 22 atribut masuk ke dalam kategori one-dimensional, serta sisanya masuk ke dalam kategori attractive, karena tidak ada atribut yang masuk ke dalam kategori indifferent, maka semua atribut dapat digunakan untuk pengintegrasian model IPA- kano. Dari pengintegrasian tersebut, didapatkan tiga atribut kualitas layanan yang masuk ke dalam area concentrate here, yaitu tersedianya fasilitas internet dan wifi dengan koneksi yang cepat, petugas bersikap ramah, sopan, tertib, dan rapi dalam melayani pengunjung, dan tersedianya fasilitas toilet yang bersih.

Akar permasalahan penyebab kurangnya kualitas pada ketiga atribut tersebut diidentifikasi dengan Cause and Effect Diagram berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Perpustakaan kampus B Universitas Airlangga dan juga berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan penulis. Berdasarkan identifikasi akar permasalahan pada 3 atribut kualitas pelayanan tersebut, selanjutnya diajukan usulan perbaikan pada masing-masing atribut. Usulan tersebut mencakup beberapa akar permasalahan yang terjadi, seperti pada manusia, metode, peralatan, dan lingkungan.

Kata kunci : Kualitas layanan Perpustakaan kampus B Universitas Airlangga, model kano, Importance-Performance Analysis, dan Cause and Effect Diagram

Abstract

The aims of this study to identify the attributes of existing service quality on B Campus Library of Airlangga University as well as determine the level of priority level of each need by integrating models and Kano methods, Importance Performance Analysis, furthermore, it also identifying the root causes of the three attributes of service quality on B Campus Library of Airlangga University were entered into the forth kuadrant by using Cause and Effect Diagram, and give recommendation for improvement based on problems identification by Cause and Effect Diagram.

The approach used in this research is a qualitative approach with the kind of descriptive research. Data used are primary and secondary data. Analysisi data used descriptive analysis with the help of IBM SPSS Statistics 20 and Microsoft Office Excel.

This research used 23 atributes of service quality. The result of the classification of data qith kano's mode; stated that 22 atributes of service quality. The results of the classification of data with Kano's model stated that 22 atributes are included into attractive category. Because none of atributes were included into the indifferent category, all of the atributes can be used in the integration of Kano's model and IPA methods. From the integration, comes three atributes of service quality that included into concentrate here area; the availibility of fast connection wifi and internet facilities, friendly, polite, orderly, and neat in officer services, and the availability of clean toilet facilities.

The root of the problem cause the lack of quality in three atributes identified by Cause and Effect Diagram based on interviews with the B Campus Library of Airlangga University and also based on the author's observation results. Based on the identification of the three atributes with the quality of service, proposed recommendation to fix problem on each atributes. The recommendation includes several root of the problem, such as man, methods, equipment, and environment

Keyword: Service Quality of B Campus Library of Airlangga University, Kano's model, Importance-Performance Analysis, and Cause and Effect Diagram