

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN DENGAN INTEGRASI *SERVICE QUALITY* DAN  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

(Studi Kasus: Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)

**SKRIPSI**  
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



Disusun oleh:

**DEWI PUSPASARI**  
NIM. 105060700111022-67

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
MALANG  
2014

## LEMBAR PERSETUJUAN

### UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN INTEGRASI SERVICE QUALITY DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

(Studi Kasus: Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)

### SKRIPSI KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



Disusun oleh:

**DEWI PUSPASARI**  
NIM. 105060700111022-67

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Nasir Widha Setyanto, ST., MT.**  
NIP. 19700914 200501 1 001

**Rakhmat Himawan, ST., Msc.**  
NIK. 820303 06 1 1 0138

## LEMBAR PENGESAHAN

### UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN INTEGRASI SERVICE QUALITY DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

(Studi Kasus: Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)

### SKRIPSI KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik

Disusun oleh:

**DEWI PUSPASARI**  
**NIM. 105060700111022-67**

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
Tanggal 5 November 2014

Penguji Skripsi I

Penguji Skripsi II

Ceria Farela Mada Tantrika, ST., MT.  
NIP. 19840426 200812 2 002

Sugiono, ST., MT., Ph.D.  
NIP. 19780114 200501 1 001

Penguji Komprehensif

Ishardita Tambi Tama ST., MT., Ph.D.  
NIP. 19730819 199903 1 002

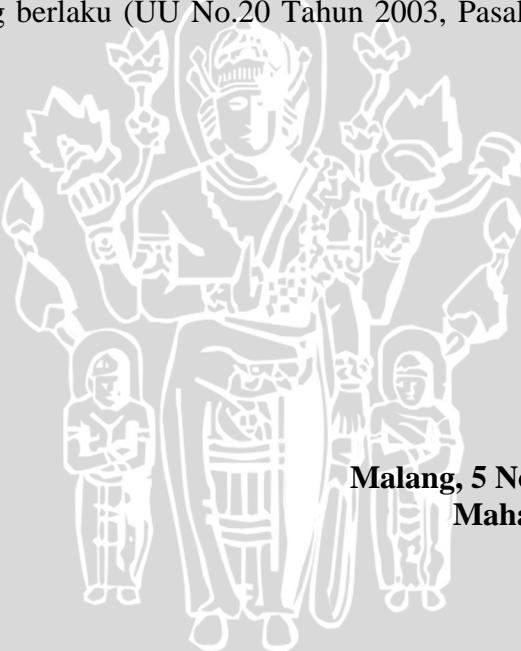
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri

Ishardita Tambi Tama ST., MT., Ph.D.  
NIP. 19730819 199903 1 002

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA TEKNIK) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).



**Malang, 5 November 2014  
Mahasiswa**

**Dewi Puspasari  
NIM. 105060700111022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga Laporan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik. Dalam pembuatan laporan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Secara khusus ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Ishardita Pembudi Tama, ST., MT., Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Malang dan Bapak Arif Rahman, ST., MT. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Nasir Widha Setyanto, ST., MT. dan Bapak Rakhmat Himawan ST., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membantu, memberikan arahan, motivasi, dan saran yang membangun kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen pengamat/penguji pada Seminar Proposal, Seminar Hasil, dan Ujian Komprehensif atas saran dan masukannya, serta seluruh dosen Teknik Industri yang telah banyak membagikan ilmunya kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu petugas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang , khususnya Bapak Santoso Mahargono, A.Md selaku fungsionaris pustakawan yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
5. Bapak Drs. Priyo Sudibyo.,M.Si. dan Ibu Titik Agustini sebagai kedua Orang Tua penulis yang tidak pernah lelah untuk selalu mendukung baik melalui doa, tenaga, dan materi yang tidak pernah terhingga. Adikku Yudha Perkasa dan beserta seluruh keluarga besar yang memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
6. Yosafat Febri Kriscahyo sahabat yang tidak pernah bosan untuk selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Ajeng, Sarfina, Lina, Sindy, dan Nurus para sahabat semasa kuliah yang selalu bersama sejak masuk kuliah hingga menjadi sarjana terimakasih untuk semua bantuan, kerja sama dan kenangan indah semasa kuliah ini.
8. Seluruh teman-teman Teknik Industri 2010 atas motivasi, dukungan dan partisipasinya selama ini.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca terhadap skripsi yang telah penulis susun ini demi perbaikan untuk penyusunan laporan sejenis di masa yang akan datang.

Malang, November 2014

Penulis

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	i
<b>DAFTAR ISI .....</b>	iii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	v
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	vii
<b>RINGKASAN .....</b>	viii
<b>SUMMARY .....</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Jasa .....	8
2.2.1 Konsep dan Definisi Jasa .....	8
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	9
2.3 Definisi Kualitas Jasa .....	9
2.4 Konsep Pengunjung.....	9
2.5 Definisi Kepuasan Pengunjung .....	10
2.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pengunjung.....	10
2.7 Metode <i>Servqual</i> .....	11
2.8 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	14
2.8.1 Definisi <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	14
2.8.2 Hierarki Matriks <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	14
2.8.3 Rumah Kualitas ( <i>House of Quality</i> ) .....	15
2.9 Pendapat Beberapa Ahli tentang Penentuan Jumlah Sampel .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	19

3.3 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.4 Sumber Data .....	20
3.5 Metode Pengambilan Sampel .....	21
3.6 Populasi dan Sampel .....	22
3.7 Langkah-langkah Penelitian .....	22
3.8 Diagram Alir Penelitian .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Perpustakaan Umum Kota Malang .....	27
4.2 Visi dan Misi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang .....	28
4.3 Layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang .....	28
4.4 Struktur Organisasi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.....	29
4.5 Penyusunan Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	29
4.5.1 Kuesioner <i>Servqual</i> Pendahuluan .....	29
4.5.1.1 Uji Validitas .....	31
4.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	33
4.5.2 Kuesioner <i>Servqual</i> .....	34
4.5.2.1 Data Responden .....	34
4.5.2.2 Klasifikasi Atribut Pertanyaan Kuesioner <i>Servqual</i> .....	35
4.6 Analisis Gap 5 .....	35
4.7 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> .....	37
4.7.1 Analisis <i>Voice of Customer</i> (Matrik WHATs) .....	37
4.7.2 Analisis Matriks Perencanaan .....	38
4.7.3 Penentuan <i>Technical Responses</i> (Matrik HOWs) .....	44
4.7.4 Analisis <i>Relationship WHATs</i> dan <i>HOWs</i> .....	47
4.7.5 Korelasi Respon Teknis .....	51
4.7.6 <i>Technical Matrix</i> .....	52
4.7.7 Analisis Prioritas Rekomendasi Perbaikan .....	54
4.8 Analisa dan Pembahasan .....	60
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	64
<b>LAMPIRAN .....</b>	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data keluhan pengunjung perpustakaan kota Malang .....	2
Tabel 2.1	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu .....	7
Tabel 2.2	Simbol <i>Relationship</i> pada HOQ.....	17
Tabel 2.3	Simbol <i>Technical Correlation</i> pada HOQ .....	17
Tabel 4.1	Klasifikasi atribut pertanyaan kuesioner pendahuluan berdasarkan dimensi servqual.....	30
Tabel 4.2	Nilai uji validitas atribut .....	31
Tabel 4.3	Nilai uji validitas atribut kuesioner replikasi .....	33
Tabel 4.4	Hasil uji reliabilitas kuesioner replikasi.....	33
Tabel 4.5	Klasifikasi atribut pertanyaan kuesioner <i>servqual</i> .....	35
Tabel 4.6	Data nilai gap 5 kuesioner pelayanan perpustakaan umum kota Malang .	36
Tabel 4.7	Nilai rata-rata tiap dimensi <i>servqual</i> .....	37
Tabel 4.8	Data <i>voice of customer</i> .....	38
Tabel 4.9	Nilai <i>importance to customer</i> .....	38
Tabel 4.10	Nilai <i>customer satisfaction performance</i> .....	39
Tabel 4.11	Kriteria nilai <i>goal</i> .....	40
Tabel 4.12	Nilai <i>goal</i> .....	40
Tabel 4.13	Nilai <i>improvement ratio</i> .....	41
Tabel 4.14	Nilai <i>raw weight</i> .....	42
Tabel 4.15	Nilai <i>normalized raw weight</i> .....	43
Tabel 4.16	Matrik perencanaan <i>house of quality</i> perpustakaan umum kota Malang..	44
Tabel 4.17	Data <i>technical responses</i> .....	45
Tabel 4.18	Simbol <i>relationship</i> pada <i>WHATS</i> dan <i>HOWs</i> .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Pie chart</i> tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan perpustakaan umum kota Malang.....	2
Gambar 2.1 Model konseptual <i>servqual</i> .....	13
Gambar 2.2 Hirarki matriks <i>quality function deployment</i> .....	15
Gambar 2.3 Model <i>house of quality</i> .....	15
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian .....	26
Gambar 4.1 Struktur organisasi perpustakaan umum dan arsip kota Malang .....	29
Gambar 4.2 <i>Pie chart</i> jenis kelamin responden .....	34
Gambar 4.3 <i>Pie chart</i> kepemilikan kartu anggota.....	34
Gambar 4.4 <i>Relationship WHATs</i> dan <i>HOWs</i> .....	50
Gambar 4.5 Korelasi antar respon teknis .....	51
Gambar 4.6 Hasil perhitungan nilai <i>contribution</i> , <i>normalized contribution</i> dan <i>priorities</i> .....	53
Gambar 4.7 Diagram persentase rekomendasi .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Contoh kuesioner keluhan .....	66
Lampiran 2	Kuesioner <i>servqual</i> pendahuluan.....	67
Lampiran 3	Kuesioner <i>servqual</i> .....	70
Lampiran 4	Rekap hasil kuesioner servqual tingkat kepuasan (persepsi).....	73
Lampiran 5	Rekap hasil kuesioner servqual tingkat harapan (ekspektasi) .....	77
Lampiran 6	Rekap hasil kuesioner servqual tingkat kepentingan .....	81
Lampiran 7	Denah lokasi buku di ruang baca perpustakaan umum kota Malang ..	85
Lampiran 8	Contoh <i>indexing</i> .....	86
Lampiran 9	Prosedur restorasi buku .....	87
Lampiran 10	Contoh usulan tampilan komputer katalog .....	88
Lampiran 11	Tabel R.....	89
Lampiran 12	Tampilan <i>house of quality</i> secara keseluruhan .....	90



## RINGKASAN

**DEWI PUSPASARI**, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Oktober 2014, *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Integrasi Service Quality dan Quality Function Deployment* , Dosen Pembimbing: Nasir Widha Setyanto dan Rakhmat Himawan.

Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan salah satu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah Kota Malang yang bergerak dibidang pendidikan. Salah satu misi Perpustakaan Umum Kota Malang adalah meningkatkan kualitas jasa perpustakaan dan informasi kearsipan baik untuk masyarakat maupun institusi. Untuk dapat mewujudkan misi tersebut maka dibutuhkan suatu pengukuran kualitas jasa untuk dapat mengetahui kondisi kualitas jasa tersebut sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas jasa yang efektif dan efisien.

Dalam penelitian ini metode *Servqual* diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment* untuk dapat membantu pihak Pepustakaan Umum Kota Malang dalam mengetahui persepsi dan harapan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang selama ini. Kuesioner *Servqual* digunakan untuk mengetahui gap antara persepsi dan harapan pengunjung terhadap atribut-atribut perpustakaan yang sesuai dengan 5 dimensi *Servqual* yaitu *tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy*. Setelah diketahui atribut yang memiliki nilai gap negatif maka akan menjadi *voice of customer* yang akan diolah dengan menggunakan metode *quality function deployment* untuk dapat menghasilkan prioritas rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung perpustakaan umum kota malang.

Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas terdapat 18 atribut yang dinyatakan *valid* dan *reliable*. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner *Servqual* yang didapatkan hasil bahwa seluruh atribut tersebut memiliki nilai gap negatif sehingga menjadi *voice of customer* dalam matrik *house of quality*. Berdasarkan hasil dari matrik *house of quality*, respon teknis yang menjadi prioritas perbaikan adalah jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog yaitu dengan nilai *normalized contribution* sebesar 15%. Rekomendasi yang disarankan untuk respon teknis tersebut adalah segera melakukan perbaikan perangkat komputer yang tersedia saat ini dan meningkatkan spesifikasi komputer untuk menunjang kecepatan internet.

**Kata kunci :** *gap, house of quality, kualitas jasa, quality function deployment, dan servqual*



## SUMMARY

**DEWI PUSPASARI**, Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Brawijaya University, October 2014, *The Effort to Improve Library Services Quality Using Integrated Methods Service Quality and Quality Function Deployment*, Supervisors: Nasir Widha Setyanto and Rakhmat Himawan.

Malang Public Library is one of the public services provided by Malang's government focus on education. One of the goals of Malang Public Library is to improve the quality of library services and the documents information for both people and institutions. In order to reach this goal, a measurement of services quality is needed to determine the condition of service quality and improve it effectively and efficiently.

The method used in this research is Servqual method integrated with Quality Function Deployment method to assist Malang Public Library in determining the perceived service and *expected service* of library visitors on services that have been provided. Servqual questionnaire is used to determine the gap between the perceived service and expected service of visitors to the library attributes corresponding to the five dimensions of Servqual, i.e. tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. After finding the attributes that has a negative value then the gap will become the voice of customer and will be processed by using Quality Function Deployment method to generate priority improvement recommendations that suit the needs of Malang Public Library visitors.

The results of this research are based on validity and reliability test with 18 attributes concluded valid and reliable. Subsequently, the result of Servqual questionnaire showed that all of those attributes have negative gap value that become the voice of the customer in the house of quality matrix. Based on the results of the house of quality matrix, the prioritize improvement for technical response is the number of computer facilities available for free internet and the catalog computer with the normalized value of contribution is 15%. Recommendations are suggested for the technical response is to repair the computer equipment that already provided as soon as possible and improving the computer specifications to increase the speed of Internet.

**Keywords:** gap, house of quality, quality function deployment, service quality, and servqual

