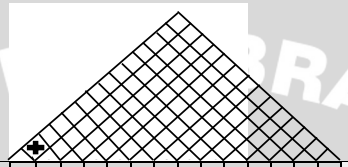
Lampiran 12. Tampilan *House of Quality* secara keseluruhan



	HOWs / WHATs	Kecepatan internet & wifi	Jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog	Tingkat sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan	Tingkat kemudahan mencari buku	Jumlah petugas yang memiliki keahlian	Tingkat kelengkapan kondisi fisik buku	Tingkat kemudahan proses sirkulasi buku	Tingkat kenyaman fasilitas perpustakaan	Tingkat keakuratan pelayanan petugas	Tingkat kemudahan menggunakan komputer katalog	Tingkat pengetahuan petugas tentang perpustakaan	Tingkat keramahan dan keluwesan petugas	Tingkat kerapian penampilan Petugas	Tingkat Kenyamanan ruang baca	Importance to Customer	Customer Satisfaction Performance	Goal	Improvement Ratio	Raw Weight	(%) Normalized Raw Weight	(%) Cummulative Normalized Raw Weight
1	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	●	●			○										4.44	2,28	4	1.754386	7.789474	0.082565	0.082565
2	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	●	●			○										4.19	2,45	5	2.040816	8.551019	0.090637	0.173202
3	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh			●									●			4.31	3,53	5	1.416431	6.104818	0.064708	0.23791
4	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog				●						●					4.4	3,29	4	1.215805	5.349542	0.056703	0.294613
5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku				●											4.4	3,37	4	1.186944	5.222554	0.055357	0.34997
6	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.			●		●										4.29	3,26	4	1.226994	5.263804	0.055794	0.405764
7	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)						●									4.34	3,49	4	1.146132	4.974213	0.052724	0.458488
8	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku		●			○					●					4.45	3,63	5	1.37741	6.129475	0.06497	0.523458
9	Proses sirkulasi buku yang mudah							●								4.6	3,82	3	0.78534	3.612564	0.038291	0.561749
10	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung			●												4.19	3,43	5	1.457726	6.107872	0.064741	0.62649
11	Fasilitas tempat parkir yang aman								●							4.5	3,77	4	1.061008	4.774536	0.050608	0.677098
12	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung									●						4.33	3,61	4	1.108033	4.797783	0.050854	0.727952
13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami										●					4.18	3,57	3	0.840336	3.512604	0.037232	0.765184
14	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan											●				4.35	3,73	4	1.072386	4.664879	0.049446	0.81463
15	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan												●			4.44	3,92	5	1.27551	5.663264	0.060028	0.874658
16	Fasilitas ruang baca yang nyaman														●	4.56	4,15	3	0.722892	3.296388	0.03494	0.909597
17	Loker penitipan yang aman								●							4.49	4,09	3	0.733496	3.293397	0.034908	0.944505
18	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas													●		4	3,82	5	1.308901	5.235604	0.055495	1
	Contibutions	147	202	157	95.1	115	44.8	32.5	72.6	43.2	135	87	106	47.1	29.7	1314						
	Normalized contributions (%)	11%	15%	12%	7%	9%	3%	2%	6%	3%	10%	7%	8%	4%	2%	100%						
	Target	9 Mbps	8 buah perangkat komputer berfungsi normal	50% lebih tanggap	90% lebih mudah	3 orang memiliki keahlian khusus	85% koleksi buku layak baca	25% proses sirkulasi lebih mudah	50% tingkat keamanan lebih baik	90% lebih akurat	60% pengunjung merasa lebih mudah	75% pengetahuan meningkat	90% petugas bersikap lebih ramah & sopan	95% tingkat kerapian petugas meningkat	75% pengunjung lebih nyaman							
	Priorities	3	1	2	7	5	11	13	9	12	4	8	6	10	14							