

## **PENGENDALIAN KUALITAS LAYANAN JASA PERPUSTAKAAN BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG**

**Hadiahti Utami<sup>1</sup>, Siti Nur Barokah, Taviyastuti**

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Semarang-50275

E-mail: <sup>1</sup> [utamihadiahti@gmail.com](mailto:utamihadiahti@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The library has a very meaningful role, especially for universities. With good management, the library will have a positive impact on the users it serves. This study aims to determine the level of disparity between service quality perceived by visitors to the services provided by the library management, determine the level of visitor satisfaction with the facilities provided, and find out the quality of Semarang State Polytechnic Library service is still within the control limits. Primary data collection is done through a survey with a closed questionnaire tool obtained from 100 respondents who visited Semarang State Polytechnic Library. The results of research conducted based on the Importance-Performance Analysis show that there are still variables that have below-average performance levels but are of high importance, based on the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI), Library visitor satisfaction index Semarang State Polytechnic as a whole has succeeded in satisfying its visitors by 75.715%, and based on individual control diagrams in the sample indicate that performance variations are not within the limits reasonable (the process is not statistically controlled). Thus the performance of the Semarang State Polytechnic Library Service Quality still needs to be improved and improved.*

**Keyword:** *Service Quality, Important Performance Analysis, Customer Satisfaction Index*

## **PENGENDALIAN KUALITAS LAYANAN JASA PERPUSTAKAAN BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG**

### **Abstrak**

Perpustakaan mempunyai peran yang sangat berarti khususnya bagi perguruan tinggi. Dengan adanya pengelolaan yang baik, perpustakaan akan memberikan dampak yang positif bagi pemakai yang dilayaninya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkatan kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan, menentukan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang disediakan, serta mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang apakah masih dalam batas kendali. Pengumpulan data primer dilakukan melalui survey dengan alat bantu kuesioner tertutup yang diperoleh dari 100 responden pengunjung Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan *Importance-Performance Analysis* (Analisis Kepentingan-Kinerja) menunjukkan bahwa masih terdapat variabel-variabel yang memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi, berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), indeks kepuasan pengunjung Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang secara keseluruhan telah berhasil memuaskan pengunjungnya sebesar 75,715%, dan berdasarkan diagram kontrol individual pada sampel menunjukkan bahwa variasi kinerja tidak dalam batas-batas yang wajar

(proses tidak terkontrol secara statistik). Dengan demikian kinerja Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

**Keyword:** *Kualitas Pelayanan, Analisis Kepentingan-Kinerja, Indeks Kepuasan Pelanggan*

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan mempunyai peran yang sangat berarti dalam institusi lembaga yang menaunginya khususnya perpustakaan perguruan tinggi. Dengan adanya pengelolaan yang baik, perpustakaan akan memberikan dampak yang positif bagi pemakai yang dilayaninya. Kualitas pelayanan menjadi ukuran manfaat tidaknya suatu perpustakaan bagi pemakainya. Menurut Zeithaml dan Bitner (2002), kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Rangkuti (2002) menandakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan.

Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sebagai salah satu perpustakaan yang memberikan layanan jasa juga perlu melakukan pengendalian/pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanannya. Dengan melakukan analisis dan melakukan perbaikan-perbaikan pada area dimana masih terdapat kesenjangan, diharapkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan sehingga akhirnya hal ini tercermin dari kepuasan pengunjung dan diharapkan fungsi serta tujuan perpustakaan dapat tercapai. Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang dihadapkan pada tantangan untuk dapat menarik hati para pengunjung agar mau berkunjung. Hal ini penting dilakukan karena sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada umumnya serta mahasiswa dan dosen pada khususnya. Oleh karena itu diperlukan penelitian perilaku pengunjung untuk mengetahui respon pengunjung terhadap kualitas pelayanan jasa perpustakaan. Masalah inti penelitian ini adalah apakah ada kesenjangan antara kualitas pelayanan yang

dirasakan oleh pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan dan bagaimanakah tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang disediakan, serta apakah kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang masih dalam kendali.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Definisi Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono. Fandy (2008) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono. Fandy (2008) definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- b. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
- c. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
- e. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang

nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut Kotler (2007), kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau survey kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Parasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Parasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi (Parasuraman et.al, 2002) diantaranya adalah :

- a. Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
- b. Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- c. Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau surveyive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d. Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- e. Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling melalui metode judgment sampling, yaitu sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitiannya karena dianggap memiliki informasi yang diperlukan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan jasa perpustakaan yang dalam hal ini adalah pengunjung Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Sedangkan sampelnya adalah pengunjung perpustakaan yang ada di tempat penelitian pada saat penelitian dilakukan. Survey dilakukan untuk mengumpulkan data. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Instrumen

penelitian yang digunakan untuk survey adalah kuesioner tertutup. Kuesioner terdiri dari 2 bagian, yakni identitas diri dan persepsi responden tentang lima dimensi kualitas pelayananyang terdiri dari: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Skala pengukuran dalam penelitian ini memakai skala *interval*, yaitu skala yang dipakai untuk mengukur pendapat atau persepsi seseorang atau sekelompok orang. Jawaban diberi penilaian dari 1 sampai 10. Tanggapan yang paling positif (sangat puas) diberi nilai paling besar (10) dan tanggapan paling negatif (sangat tidak puas) diberi nilai paling kecil (1) (Ferdinand, A.,2006). Pengujian kualitas instrument penelitian dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment*, sedangkan uji reliablilitas menggunakan teknik *Cronbach Alpha (α)* (Ghozali, Imam, 2007)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 25 variabel yang mewakili lima dimensi kualitas jasa, yaitu sebagai berikut:

**a. *Tangibles* (Bukti Fisik)**

- 1) Perpustakaan memiliki lokasi yang mudah diakses Ruangan yang bersih dan nyaman
- 2) Perpustakaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman
- 3) Fasilitas gedung dan peralatan fisik ( rak, meja baca, kursi, computer, AC, dsb) di perpustakaan cukup memadai
- 4) Pustakawan berpenampilan rapi dan profesional
- 5) Ketersediaan koleksi buku, jurnal dan lainnya (e-Book, e-Journal) yang memadai

**b. *Reliability* (Keandalan)**

- 1) Jenis layanan yang diberikan perpustakaan telah sesuai dengan yang ditawarkan
- 2) Pustakawan memberikan layanan tepat pada waktunya
- 3) Pustakawan memberikan pelayanan pengaduan dengan cepat dan handal

- 4) Pustakawan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan (termasuk fotocopy) kepada pengunjung
- 5) Pustakawan melayani pengunjung dengan sopan dan ramah

**c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

- 1) Pustakawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pengunjung
- 2) Pustakawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung secara tepat
- 3) Pustakawan selalu merespon keluhan pengunjung dengan cepat
- 4) Pustakawan siap membantu pengunjung bila mengalami kesulitan
- 5) Pustakawan merespon permintaan pengunjung dengan cepat, tepat dan efisien

**d. *Assurance* (Jaminan)**

- 1) Kemampuan pustakawan dapat dipercaya
- 2) Pustakawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pengunjung
- 3) Pustakawan terampil dalam melayani pengunjung
- 4) Pustakawan mampu menjawab setiap pertanyaan pengunjung
- 5) Pustakawan menumbuhkan rasa percaya kepada pengunjung

**e. *Emphaty* (Empati).**

- 1) Pustakawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan
- 2) Pustakawan memberikan perhatian secara individu kepada para pengunjung
- 3) Pustakawan memahami kebutuhan pengguna
- 4) Pustakawan mengutamakan kepentingan pengunjung
- 5) Pustakawan mudah dihubungi oleh pengunjung.

**Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:**

- a. Importance Performance Analysis (IPA) dengan Diagram Kartesius

- b. Customer Satisfaction Index (CSI)
- c. Diagram Kendali Mutu dengan menggunakan diagram kontrol individual

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Importance-Performance Analysis**

Importance-Performance Analysis (Analisis Kepentingan-Kinerja) mengacu pada analisis Kuadran. Analisis kuadran berfungsi untuk menunjukkan hubungan

antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengunjung. Variabel dijabarkan ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) perpustakaan dan importance (kepentingan) pengunjung. Sebagai sumbu X adalah kinerja perpustakaan dan sumbu Y adalah kepentingan pengunjung. Pada Tabel 1 adalah rata-rata skor kepentingan dan kinerja tiap variabel (Subgrup).

**Tabel 1. Rata-Rata Skor Kinerja dan Kepentingan**

Variabel	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
1	7.37	7.15
2	8.08	8.12
3	7.92	8.08
4	7.77	7.77
5	7.32	7.28
6	7.36	7.31
7	7.89	7.81
8	7.53	7.58
9	7.64	7.64
10	7.93	7.89
11	7.57	7.55
12	7.64	7.6
13	7.44	7.4
14	7.67	7.7
15	7.66	7.59
16	7.79	7.86
17	7.73	7.72
18	7.62	7.69
19	7.72	7.66
20	7.76	7.68
21	8.15	7.14
22	7.11	7.04
23	7.3	7.27
24	7.3	7.15
25	7.53	7.44
<b>Jumlah</b>	<b>190.8</b>	<b>189.12</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>7.632</b>	<b>7.5648</b>

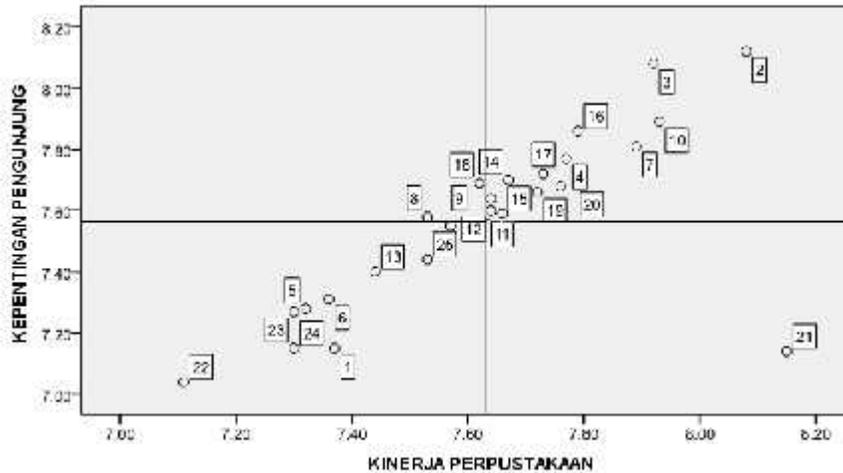
Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 1 dapat dilihat rata-rata skor kepentingan dan kinerja tiap variabel. Nilai-nilai tersebut menggambarkan

koordinat masing-masing variabel dalam diagram kartesius. Variabel 1 terletak di titik (7.37, 7.15), variabel 2 terletak di titik (8.08,

8.12), dan seterusnya. Rata-rata dari rata-rata skor kinerja ( $\bar{X}$ ) adalah sebesar 7,632 sedangkan rata-rata dari rata-rata skor kepentingan ( $\bar{Y}$ ) adalah 7,5648. Angka tersebut dijadikan sebagai titik pembatas

kuadran.  $\bar{X}$  dijadikan titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan  $\bar{Y}$  dijadikan titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y.



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Gambar 1. Analisis Kuadran Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa seluruh variabel tersebar di empat kuadran. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Kuadran I: Variabel-variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran I adalah variabel: 8 dan 18
- Kuadran II: Variabel-variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang tinggi pula. Variabel-variabelnya adalah variabel 2, 3, 4, 7, 10, 11, 14, 15, 17, 19 dan 20.
- Kuadran III: Variabel-variabel ini memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Variabelnya adalah variabel: 1, 5, 6, 12, 13, 22, 23, 24 dan 25.
- Kuadran IV: Variabel-variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga

dianggap berlebihan oleh responden. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran IV adalah variabel: 21

Dari analisis kuadran dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang mewakili dimensi kualitas jasa terletak pada kuadran yang berbeda-beda. Dari dua variabel yang masuk ke kuadran I satu variabel berasal dari dimensi Reliability dan satu dari dimensi Assurance. Untuk kuadran II, dari sepuluh variabel tiga diantaranya berasal dari dimensi Tangibles, dua variabel berasal dari dimensi Reliability, tiga variabel dari dimensi Responsiveness dan dua variabel berasal dari dimensi Assurance. Untuk kuadran III, dari delapan variabel dua diantaranya berasal dari dimensi Tangibles, satu variabel berasal dari dimensi Reliability, dua variabel dari dimensi Responsiveness, dan tiga variabel berasal dari dimensi Empathy. Untuk kuadran IV, terdapat satu variabel berasal dari dimensi Empathy.

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengunjung secara menyeluruh. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan

sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih. Pada Tabel 2 disajikan perhitungan CSI.

**Tabel 2. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)**

Atribut/variabel	Kepentingan (WF)	Kepuasan (MSS)	Weight Score (Wsk)
	Skala 1-10	Skala 1-10	$(WS_k) = (WF_k) \times (MSS)$
1	7.37	7.15	52.6955
2	8.08	8.12	65.6096
3	7.92	8.08	63.9936
4	7.77	7.77	60.3729
5	7.32	7.28	53.2896
6	7.36	7.31	53.8016
7	7.89	7.81	61.6209
8	7.53	7.58	57.0774
9	7.64	7.64	58.3696
10	7.93	7.89	62.5677
11	7.57	7.55	57.1535
12	7.64	7.6	58.064
13	7.44	7.4	55.056
14	7.67	7.7	59.059
15	7.66	7.59	58.1394
16	7.79	7.86	61.2294
17	7.73	7.72	59.6756
18	7.62	7.69	58.5978
19	7.72	7.66	59.1352
20	7.76	7.68	59.5968
21	8.15	7.14	58.191
22	7.11	7.04	50.0544
23	7.3	7.27	53.071
24	7.3	7.15	52.195
25	7.53	7.44	56.0232
<b>Skor Total</b>	<b>190.8</b>		<b>1444.64</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote (1996) berdasarkan pada Tabel 2. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (WF<sub>k</sub>) dijumlahkan sehingga diperoleh S dan juga

hasil kali MSS<sub>k</sub> dengan WF<sub>k</sub> dijumlahkan diperoleh WS<sub>k</sub>. CSI diperoleh dari perhitungan

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_k}{HS} \times 100\%$$

**Tabel 3. Customer Satisfaction Index Interpretation**

Angka Indeks	Interpretasi
X < 64%	Very poor
64% < X < 71%	Poor
71% < X < 77%	Cause for concern
77% < X < 80%	Borderline
80% < X < 84%	Good
84% < X < 87%	Very Good
87% < X	Excelent

Ket: X = Angka Indeks Kepuasan Pelanggan

Sumber: Customer Satisfaction Measurement: satisfaction index  
 "www.leadershipfactor.com"

Nilai H tertinggi 10 (pada HS = 10S) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_k}{HS} \times 100\% = \frac{1444.64}{10(190.8)} \times 100\%$$

CSI = 75,715%

Berdasarkan hasil ini berarti indeks kepuasan pengunjung Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang secara keseluruhan telah berhasil memuaskan pengunjungnya sebesar 75,715%. Berdasarkan pada tabel Interpretasi Customer Satisfaction Index menunjukkan bahwa nilai CSI berada dikisaran 71% < X < 77% (cause for concern). Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu diperlukan perbaikan-perbaikan terhadap atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan tersebut.

**Diagram Kendali Mutu**

Diagram kendali mutu dipergunakan untuk melihat proses pengendalian kualitas layanan jasa yang diwakili oleh lima dimensi kualitas jasa sudah memenuhi spesifikasi atau belum. Data yang akan

digunakan dalam analisis ini adalah data rata-rata kinerja perpustakaan berdasarkan persepsi pengunjung. Sebelum menentukan diagram kontrol, maka perlu dilakukan distribusi pengujian (test distribution). Dalam penelitian ini pengujian distribusi normal dengan menggunakan uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

- Ho: Data residual berdistribusi normal
- Ha: Data residual tidak berdistribusi normal

Berdasarkan olah data diperoleh hasil besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov (K-S) adalah 1.155 dan signifikan pada 0,139, maka Ho diterima yang berarti data residual terdistribusi normal.

Berdasarkan perhitungan terhadap hasil observasi maka diketahui jumlah nilai rata-rata kinerja ( ) = 763,2 dan jumlah observasi (n) = 100, maka:

$$\text{Rata-rata Kinerja} = \frac{\sum xi_i}{n} = \frac{763,2}{100} = 7,632$$

Standar deviasi:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (xi_i - \bar{x})^2}{n}}$$

$$\sigma = \sqrt{\frac{87.3888}{100}}$$

= 0,93953

Pada Tabel 4 disajikan hasil perhitungan deskriptif data observasi jika menggunakan SPSS versi 16:

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Deskriptif Data Observasi**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja	100	3.52	9.40	7.6320	.93953
Valid (listwise)	N 100				

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

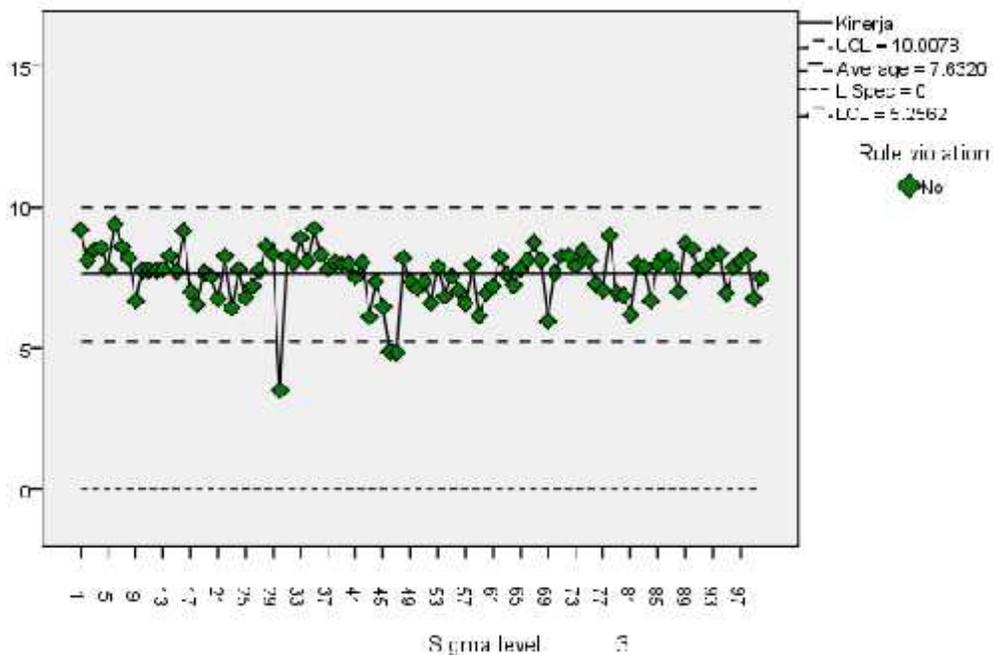
Menentukan besarnya UCL, CL dan LCL berdasarkan olah data SPSS versi 16 sebagai berikut:

- Menghitung CL  
CL = rata-rata = 7,6320
- Menghitung UCL  
UCL =  $\mu + 3\sigma = 10.0078$
- Menghitung LCL

$$LCL = \mu - 3\sigma = 5,2562$$

**Membuat Gambar Diagram Kendali:**

Gambar kendali dapat dibuat dengan menggambarkan setiap titik observasi ke dalam diagram X-Y dan menggambarkan garis UCL, CL, dan LCL seperti pada Gambar 2.



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Gambar 2. Diagram Kendali Kinerja Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang

Berdasarkan Gambar 2, diagram kontrol individual pada sampel Kinerja Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, maka didapatkan bahwa terdapat

tiga data observasi terletak di bawah batas UCL, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variasi kinerja tidak dalam batas-batas yang wajar, sehingga  $H_0$  yang menyatakan

Kinerja Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang terkendali secara Statistik ditolak dan  $H_a$  yang menyatakan Proses tidak terkendali secara statistik, diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Importance-Performance Analysis (Analisis Kepentingan-Kinerja) diperoleh hasil variabel-variabel yang mewakili dimensi kualitas jasa terletak pada kuadran yang berbeda-beda, yaitu: dua variabel di kuadran I, sepuluh variabel di kuadran II, delapan variabel di kuadran III, dan satu variabel di kuadran IV.
2. Berdasarkan pada tabel Interpretasi Customer Satisfaction Index menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang secara keseluruhan telah berhasil memuaskan pengunjungnya sebesar 75,715%.
3. Hasil diagram kontrol individual pada sampel Kinerja Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, menunjukkan bahwa terdapat tiga data observasi terletak di bawah batas UCL, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variasi kinerja tidak dalam batas-batas yang wajar, sehingga  $H_0$  yang menyatakan Kinerja Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang terkendali secara Statistik ditolak dan  $H_a$  yang menyatakan Proses tidak terkendali secara statistik, diterima.
4. Dengan demikian kinerja Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

Aritonang R, Lerbin R., 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT.Gramedia. Pustaka Utama.

- Ariani, Dorothea Wahu. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Augusty, F. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Basuki, Sulistyono. 1991, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia
- Bhote, K.R., 1996, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.
- Ghozali, Imam, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Keenam. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lasa, 2007, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Pinus.
- Noerhayati. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry, 2002, *Delivering Service Quality*, New York: Mc Milan.
- Perpustakaan RI, UU RI No. 43 Tahun 2007.
- Qalyubi, Syihabudin, dkk, 2007, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Simamora, B., 2004, *Analisis Multivariat Pemasaran*, Jakarta: Gramedia.
- Sudarno, dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung*. Media Statistika. Vol. 4, No. 1, Juni 2011: 33-45
- Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk*

- Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono. Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo., 2002, *Service Marketing*, New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition.

