

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UIN SUSKA RIAU DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO

Vera Devani, Aryo Adi Kuncoro
Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Memberikan kepuasan pelayanan merupakan salah satu filosofi dari sebuah perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui harapan mahasiswa dan strategi peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas menurut dimensi *Servqual* yang dipetakan ke dalam kategori Kano. Hasil penelitian menunjukkan ada dua kategori Kano yang perlu diperhatikan kualitas pelayanannya. Kategori *must be* (kondisi sirkulasi udara nyaman, kondisi ruangan yang tidak bising, tata letak ruangan baik dan rapi, penyediaan koleksi buku lengkap, koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap, dan kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada) dan kategori *one dimensional* (kondisi ruangan bersih, kondisi pencahayaan nyaman, kondisi meja dan tempat duduk yang nyaman, kondisi penitipan barang baik dan jumlahnya memadai, fasilitas *wireless* (internet) yang memadai, koleksi surat kabar tersedia lengkap, koleksi karya ilmiah tersedia lengkap, kesediaan pihak perpustakaan untuk membantu pengunjung, pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat, petugas layanan siap dan sigap dalam melayani pengunjung, keluhan dan saran ditanggapi dengan baik).

Kata kunci: Dimensi *Servqual*, Metode Kano, Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

Providing service satisfaction is one of the philosophies of a library. The aims of this research is to know the expectation students and to determine the increase strategy service quality of the University Library according to the Servqual dimension that is mapped in the category Kano. The results showed that there are two categories of Kano to note the quality of its service. Must be category (the good air circulation, the silent room, the good rules of room, prepare complete book collection, the complete collection scientific and common magazine, and collection appropriate with information) and one dimensional category (clean room condition, the good light, the good table and seat, the maximal number of entrust, the maximal wireless facility (internet), the complete newspaper collection, the complete opus scientific, the ready of the librarian to help visitor, give instant service, the server must be ready to server visitor, the good perceive of the problem).

Keywords: Customer Satisfaction, Kano Method, Servqual Dimension

PENDAHULUAN

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Dalam pelaksanaannya, perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan

perpustakaan, pengorganisasian, dan pemberian pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan kepada pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 mahasiswa yang menjadi anggota Perpustakaan Universitas. Kuesioner berisikan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas dengan menggunakan lima dimensi pelayanan (*Servqual*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988).

Dari hasil penelitian pendahuluan mengenai lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) diperoleh bahwa yang menyatakan puas sebanyak 32% dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 68%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas masih belum memenuhi kepuasan anggotanya dengan persentase responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 68%. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur dan mengidentifikasi atribut fasilitas pelayanan perpustakaan yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa adalah Metode Kano. Dengan menggunakan Metode Kano manajemen dapat mengkategorikan setiap atribut layanan berdasarkan seberapa baik pelayanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan mahasiswa sehingga pihak manajemen perpustakaan dapat menentukan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa yang menggunakan Perpustakaan UIN Suska Riau?”

Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas dengan menggunakan Metode Kano.
2. Mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang paling berpengaruh berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan yang

diinginkan oleh mahasiswa kepada Perpustakaan Universitas.

3. Mengukur tingkat kenaikan atau penurunan kepuasan mahasiswa jika atribut yang diharapkan terpenuhi atau tidak terpenuhi.
4. Menentukan strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas.

Kualitas Jasa

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan/organisasi adalah kemampuan perusahaan/organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Servqual* (*Service Quality*).

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya.

Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman dkk, 1996 yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006).

Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi *Servqual* yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya (Parasuraman dkk, 1988 yang dikutip oleh Huesin Umar, 2006):

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Metode Kano

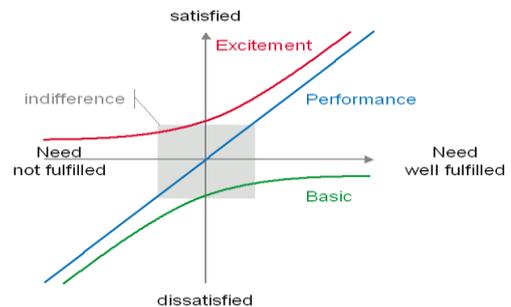
Metode Kano dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano dari Tokyo Riko University pada tahun 1984. Menurut Widiawan K. (2004), Metode Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik atribut-atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Kano juga mengklasifikasikan atribut-atribut suatu produk baik barang ataupun jasa.

Berdasarkan seberapa baik atribut-atribut tersebut dapat dibedakan menjadi beberapa kategori sebagai berikut:

1. Kategori *excitement*
Wilayah yang memuat faktor-faktor yang apabila ditingkatkan kinerjanya akan mempengaruhi tingkat kepuasan, akan tetapi apabila ada penurunan kinerja tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan.
2. Kategori *performance* atau *one dimensional*
Wilayah yang memuat faktor-faktor yang apabila ditingkatkan kinerjanya akan mempengaruhi tingkat kepuasan, akan tetapi apabila ada penurunan kinerja juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan.
3. Kategori *must be (basic)*
Wilayah yang memuat faktor-faktor yang jika layanan itu ada maka pelanggan tidak

meningkatkan kepuasannya, sebaliknya jika tidak ada pelanggan tidak puas.

4. Kategori *indifferent*
Wilayah yang memuat faktor-faktor yang kategorinya yang tidak memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen.



Gambar 1 Diagram Kano

(Sumber: Widiawan, 2004)

Garis horizontal menunjukkan bagaimana tingkat implementasi yang diterapkan oleh suatu organisasi sedangkan garis vertikal menunjukkan bagaimana kepuasan pelanggan. Garis yang berpotongan dengan nilai ≤ 0 menunjukkan semua bentuk pelayanan berjalan dengan baik, sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi.

Langkah-langkah pengukuran kualitas layanan dengan Metode Kano yang sudah diadaptasi dengan dimensi *Servqual* yaitu:

1. Identifikasi atribut; hal ini dilakukan dengan melakukan pengelompokan berdasarkan dimensi *Servqual*. Dari atribut-atribut tersebut, disusun pra kuesioner yang dikelompokkan menurut dimensi *Servqual*.
2. Tes pra kuesioner Kano berdimensi *Servqual*. Pada tahap ini pra kuesioner Kano ini disebarkan kepada konsumen untuk mengidentifikasi pertanyaan mana yang dianggap tidak perlu oleh konsumen.
3. Dilakukan penyusunan kuesioner
4. Langkah-langkah mengklasifikasikan atribut berdasarkan Metode Kano:
 - a. Menentukan atribut tiap responden berdasarkan Tabel 1.

Tabel 1 Penentuan Kategori Kano

Requirement		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
Functional	1	Q	A	A	A	O
	2	R	I	I	I	M
	3	R	I	I	I	M
	4	R	I	I	I	M
	5	R	R	R	R	O

(Sum

ber: Kriswanto Widiawan, 2004)

Keterangan :

Q = *Questionable*

R = *Reverse*

A = *Attractive*

I = *Indifferent*

O = *One dimensional*

M = *Must be*

1 = Suka

2 = Mengharapkan

3 = Netral

4 = Memberikan toleransi

5 = Tidak suka

- b. Menghitung jumlah masing-masing kategori Kano dalam tiap-tiap atribut.
- c. Menentukan kategori Kano untuk tiap atribut dengan menggunakan *Blauth Formula* sebagai berikut:

Jika (*one-dimensional + attractive + must be*) > (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (*one-dimensional, attractive, must be*).

Jika (*one-dimensional + attractive + must be*) < (*Indifferent + reverse + questionable*) maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (*Indifferent, reverse, questionable*).

- 5. Menghitung nilai *better* dan *worse*. *Better* mengindikasikan seberapa banyak kenaikan kepuasan pelanggan jika kita menyediakan fitur nya (A dan O). *Worse* mengidentifikasi seberapa banyak penurunan kepuasan pelanggan jika kita tidak menyediakan fiturnya (O dan M). Rumus untuk menghitung *worse* dan *better* adalah sebagai berikut:

$$\text{Better} = \frac{A + O}{A + O + M + I} \dots\dots\dots (1)$$

$$\text{Worse} = \frac{O + M}{A + O + M + I} \dots\dots\dots (2)$$

BAHAN DAN METODE

Data diperoleh dari penyebaran kuesioner, wawancara dengan pengunjung dan wawancara dengan pihak manajemen serta pengamatan langsung di lapangan. Metode pengambilan sampel dari pengunjung dilakukan dengan pendekatan *non probability sampling* melalui metode *convenience sampling* yaitu ketika responden yang dijadikan sampel berada di Perpustakaan Universitas dan bersedia diwawancara.

Ukuran sampel yang diambil mengaju pada pendapatan Slovin (Umar, 2005), dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

e : Taraf Kesalahan (10% atau 0,1)

Jumlah populasi adalah jumlah mahasiswa yang aktif keanggotaannya sampai tahun 2009 sebanyak 13.165 orang dan persentase kelonggaran sebesar 10%. Berdasarkan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel:

$$n = \frac{13.165}{1 + (13.165).(0,1)^2}$$

$$n = \frac{13.165}{1 + 131,65}$$

$$n = \frac{13.165}{132,165}$$

$$n = 99,61$$

Jadi jumlah sampel adalah 100 mahasiswa.

Menentukan Variabel Pertanyaan

Penetapan variabel pertanyaan untuk membuat kuesioner mengacu kepada pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Variabel yang digunakan dalam kuesioner berdasarkan atas lima dimensi pelayanan (*Servqual*) adalah sebagai berikut:

a. *Tangible* (bukti fisik)

1. Kondisi ruangan bersih
2. Kondisi penataan ruangan, buku yang rapi dan menarik
3. Kondisi suhu ruangan nyaman.
4. Kondisi sirkulasi udara nyaman.
5. Kondisi pencahayaan nyaman.
6. Kondisi ruangan yang tidak bising.
7. Kondisi meja dan tempat duduk yang nyaman.
8. Tata letak ruangan baik dan rapi.
9. Kondisi penitipan barang baik dan jumlahnya memadai.
10. Fasilitas *wireless* (Internet) yang memadai.
11. Sarana penelusuran informasi (catalog/anjungan) yang memadai.

b. *Assurance* (jaminan)

12. Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi.
13. Petugas layanan bersikap ramah, sopan, tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan.

c. *Reliability* (keandalan)

14. Penyediaan koleksi buku lengkap.
15. Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap.
16. Koleksi surat kabar tersedia lengkap.
17. Koleksi referensi tersedia lengkap.
18. Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap.
19. Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada.
20. Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengunjung.

d. *Responsiveness* (daya tanggap)

21. Kesiadaan pihak perpustakaan untuk membantu pengunjung.
22. Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat.
23. Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani pengunjung.

e. *Emphaty* (empati)

24. Informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan jelas.
25. Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Diagram Kano (Lampiran 1) dapat dianalisa sebagai penentuan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang nantinya merupakan sebagai dasar perbaikan strategi pelayanan yang ada di Perpustakaan Universitas. Penentuan strategi dilakukan berdasarkan posisi masing-masing variabel pada kategori Kano.

Kategori Kano adalah sebagai berikut:

a. *Kategori Excitement/Attractive*

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang apabila ditingkatkan kinerjanya akan mempengaruhi tingkat kepuasan, akan tetapi apabila ada penurunan kinerja tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan. Dengan demikian semua atribut yang berada di kategori ini perlu ditingkatkan. Pertanyaan yang berada pada kategori ini adalah:

1. Kondisi penataan ruangan, buku yang rapi dan menarik.
2. Kondisi suhu ruangan yang nyaman.
3. Sarana penelusuran informasi (catalog/anjungan) yang memadai.
4. Koleksi referensi tersedia lengkap.
5. Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengunjung.
6. Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi.
7. Petugas layanan bersikap ramah, sopan, tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan.

b. *Kategori performance atau one dimensional*

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang apabila ditingkatkan kinerjanya akan mempengaruhi tingkat kepuasan, akan tetapi apabila ada penurunan kinerja juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan. Atribut yang berada di kategori ini harus diperhatikan. Atribut-atribut ini memberikan kontribusi utama dalam

menciptakan kepuasan mahasiswa. Pertanyaan yang berada pada kategori ini adalah:

1. Kondisi ruangan bersih.
2. Kondisi pencahayaan nyaman.
3. Kondisi meja dan tempat duduk yang nyaman.
4. Kondisi penitipan barang baik dan jumlahnya memadai.
5. Fasilitas *wireless* (internet) yang memadai.
6. Koleksi surat kabar tersedia lengkap.
7. Koleksi karya ilmiah tersedia lengkap.
8. Ketersediaan pihak perpustakaan untuk membantu pengunjung.
9. Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat.
10. Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani pengunjung.
11. Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik.

c. Kategori *must be (basic)*

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang jika layanan itu ada, maka mahasiswa tidak meningkat kepuasannya, sebaliknya jika tidak ada mahasiswa tidak puas. Atribut ini harus diperhatikan dan dikelola dengan sangat serius. Pertanyaan yang berada pada kategori ini adalah:

1. Kondisi sirkulasi udara nyaman.
2. Kondisi ruangan yang tidak bising.
3. Tata letak ruangan baik dan rapi.
4. Penyediaan koleksi buku lengkap.
5. Koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap.
6. Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada.

d. Kategori *indifferent*

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang kategorinya yang tidak memberikan pengaruh pada kepuasan mahasiswa. Pertanyaan yang berada pada kategori ini adalah:

1. Informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan jelas.

Strategi peningkatan pelayanan perpustakaan UIN Suska Riau yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan fasilitas fisik perpustakaan. Membuat satu ruangan yang berisikan khusus buku-buku referensi berbagai hal

(skripsi, tesis, karya ilmiah, karya umum), kamus bahasa (baik Inggris, Arab, Melayu, Mandarin dan lain-lain), surat kabar terbaru (koran, majalah, tabloid, artikel). Penambahan *socket* bagi pengunjung yang membawa laptop untuk mengakses internet.

2. Peningkatan sumber daya manusia. Peningkatan kualitas sumber daya manusia diarahkan kepada pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia tentang teknologi komunikasi dan informasi, etika pelayanan, kemampuan alih media. Mengadakan pelatihan untuk setiap tingkat manajemen serta pelatihan etika dan kepribadian. Mengefektifkan dan mengoptimalkan penyeleksian terhadap perekrutan pegawai sesuai dengan kriteria yang diinginkan perpustakaan.
3. Pengembangan koleksi dan pengolahan bahan perpustakaan. Koleksi akan dikembangkan baik kuantitas maupun kualitasnya. Target satu juta koleksi diharapkan dapat tercapai dalam masa 5 (lima) tahun. Koleksi yang diadakan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dengan melakukan survei minat dan kebutuhan mahasiswa.
4. Pengembangan dan penataan sistem layanan perpustakaan. Diterapkan pelayanan yang ramah, cepat dan transparan dengan menyusun *Standard Operational Procedure (SOP)*. Menambahkan sarana aduan pelanggan dalam bentuk kotak saran dan menyediakan *website* untuk aduan pelanggan.
5. Pengembangan layanan khusus koleksi di bidang IPTEK dan ajaran agama Islam. Direncanakan layanan khusus menyediakan koleksi di bidang IPTEK dan ajaran agama Islam yang akan dikembangkan menjadi perpustakaan rujukan untuk pengkajian karya-karya di bidang IPTEK dan ajaran agama Islam di kawasan Asia Tenggara, sesuai dengan visi dari perpustakaan UIN Suska Riau. Persiapan yang dilakukan adalah membuat *data base* koleksi, digitalisasi koleksi serta mengembangkan koleksi tentang karya-karya di bidang IPTEK dan ajaran agama Islam, serta melakukan

kerja sama dengan perpustakaan nasional dan perguruan tinggi lainnya.

6. Optimalisasi pemanfaatan ICT (*Information and Communication Technology*).

Dengan menyediakan usaha optimalisasi pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa adalah dengan menyediakan layanan perpustakaan hibrida, yaitu layanan yang menyediakan koleksi dalam bentuk digital maupun dalam bentuk tercetak/terekam. Dengan koleksi digital mahasiswa tidak perlu secara fisik datang ke perpustakaan tetapi cukup mengakses informasi melalui internet. Dengan adanya jenis layanan ini mahasiswa yang ada di perpustakaan ataupun di luar dapat mengakses informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Berdasarkan kategori Kano, pelanggan perpustakaan yang termasuk kategori *attractive* 11%, *must be* 38%, *indifferent* 17%, *one dimensional* 33% dan *reverse* 1%. Hal ini membuktikan bahwa kinerja Perpustakaan Universitas belum maksimal. Untuk tingkat kepuasan secara keseluruhan diperoleh bahwa kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan berada pada tingkat *must be* dan *one dimensional*.
2. Berdasarkan perhitungan, nilai *better* (kenaikan) yang tertinggi adalah atribut "kondisi ruangan bersih" adalah sebesar 58%. Sedangkan nilai *worse* (penurunan) yang tertinggi adalah atribut "kondisi ruangan yang nyaman", dengan nilai sebesar 82%.
3. Strategi peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan adalah:
 - Peningkatan fasilitas fisik perpustakaan.
 - Peningkatan sumber daya manusia.
 - Pengembangan koleksi dan pengolahan bahan perpustakaan.
 - Pengembangan dan penataan sistem layanan perpustakaan.

- Pengembangan layanan khusus koleksi di bidang IPTEK dan ajaran agama Islam.
- Optimalisasi pemanfaatan ICT (*Information and Communication Technology*).

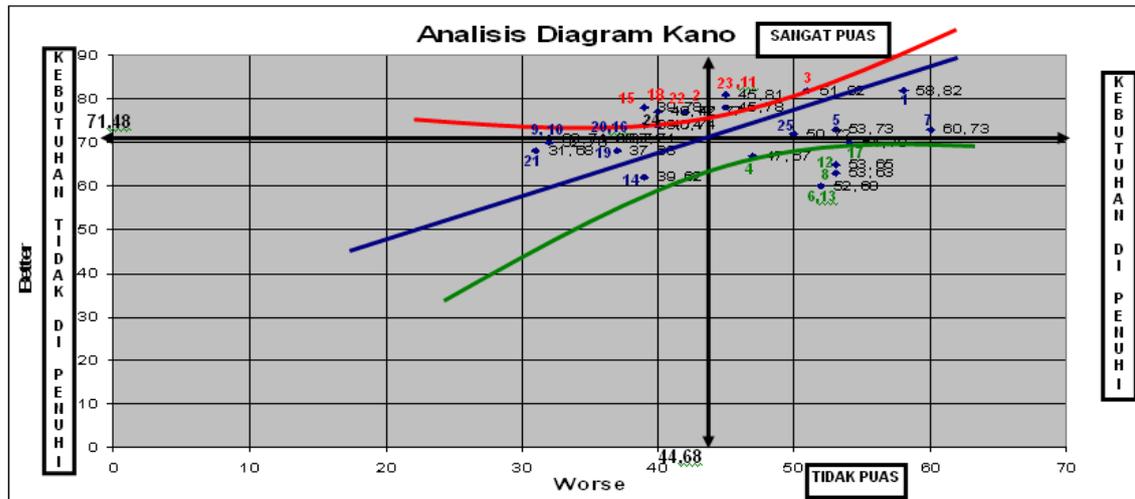
SARAN

Untuk peneliti selanjutnya agar mengembangkan atribut-atribut pertanyaan kualitas pelayanan perpustakaan secara spesifik dan lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, Rustika dkk., (Juni 2004), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Matahari Departemen Store*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri.
- Djunaidi, dkk., (April 2006), *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol: 4.
- Gaspersz, Vincent, (2003), *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Hermawan S, Rachman, dan Zulfikar Zen, (2006), *Etika Kepustakawanan*, Sagung Seto: Jakarta.
- Kotler, Philip, (1997), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kuncoro, Haryo, (2008), *Statistika Deskriptif Untuk Manager*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.
- Singarimbun, dkk., (2006), *Metode Penelitian Survey*, Penerbit LP3ES: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2007), *Service Management*". Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2007), *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi: Yogyakarta.

Lampiran 1



Keterangan:

- : Pertanyaan yang termasuk dalam kategori *Basic/Must be* (Harus diperhatikan)
- : Pertanyaan yang termasuk dalam kategori *Excitement/Attractive*
- : Pertanyaan yang termasuk dalam kategori *Performance/One Dimensional*
- : Pertanyaan yang termasuk dalam kategori *Indifferent*