

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI BADAN
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
JAWA TIMUR**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu

OLEH :

NAMA : YUBINIAT LASE

NPM : 03320080024



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA**

2012



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : YUBINIAT LASE

Nomor Pokok Mahasiswa : 03320080024

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI JAWA TIMUR"

adalah .

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 28 November 2012

Yang membuat pernyataan


METERAI
TAMPEL
10008ABF254398863
6000
YUBINIAT LASE



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI BADAN
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
JAWA TIMUR**

Oleh :

Nama : Yubiniat Lase
NPM : 03320080024
Program Studi : Teknik Industri
Peminatan : Manajemen Teknologi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 28 November 2012

Menyetujui :

Pembimbing

(Dian Trihastuti, S.T., M.Eng)

Co-Pembimbing/Supervisor

(Lusiana Permata Sari H., S.T., M.Eng)

Ketua Program Studi
Teknik Industri

(Dian Trihastuti, S.T., M.Eng)

Dekan Fakultas
Teknologi Industri

(Prof. Dr. Ir. Kuswara Setiawan, MT)





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Hari Rabu, 12 Desember 2012 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Teknik Strata Satu Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan, atas nama :

Nama : YUBINIAT LASE
NPM : 03320080024
Program Studi : TEKNIK INDUSTRI
Fakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul " ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR" oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda-Tangan
1. Dian Trihastuti, S. T., M. Eng.	,sebagai Pimpinan Sidang	
2. Lusya Permata Sari H., S. T., M. Eng.	,sebagai Penguji 1	
3. Johan K. Runtuk, S.T., M.T.	, sebagai Penguji 2	

ABSTRAK

Yubiniat Lase (03320080024)

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR

(xvii + 86 halaman; 6 gambar; 51 tabel; 15 lampiran)

Kepuasan pengguna dapat diukur keberhasilannya dalam memberikan kualitas pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi kepuasan pengguna yang akan diberikan pihak perpustakaan.

Berdasarkan data dari Kepala Sub Bidang Layanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (BPKP Jatim), pada tahun 2011, pengguna jasa perpustakaan memiliki jumlah 28.294 orang dimana kebanyakan diantara mereka merupakan pelajar dan mahasiswa. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa, BPKP Jatim semakin meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan parameter teknik (*technical requirement*), kebutuhan proses (*process requirement*), dan prosedur kualitas (*quality procedures*).

Pengumpulan data yang dilakukan berupa wawancara, studi pustaka, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Pengumpulan data secara kuesioner kepada 150 responden pengguna jasa BPKP Jatim. Pengolahan data menggunakan analisis validitas, reliabilitas, dan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Dari hasil penelitian maka dapat diketahui atribut jasa yang penting bagi pengguna, antara lain ruang baca yang nyaman (4.64), kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan (4.52), fasilitas internet yang memadai. Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas layanan, antara lain ruang baca yang nyaman (4.16), fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb diperpustakaan cukup memadai) (4.013), kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan (3.933). Prioritas pengembangan dan perbaikan tingkat kepuasan pengguna jasa, antara lain suhu ruangan dibawah 20 derajat serta pergantian kursi dan meja 2 tahun sekali (0.187), pelaksanaan *training* dilakukan 3 bulan sekali kepada karyawan (0.149), mengaplikasikan saran dan kritik dari pengguna jasa BPKP Jatim (0.137).

Referensi: 36 (1990-2012)

ABSTRACT

Yubiniat Lase (03320080024)

CUSTOMER SATISFACTION ANALYZE TO SERVICE QUALITY IN DIVISION HEAD OF LIBRARY AND ARCHIVAL SERVICES OF EAST JAVA

(xvii + 86 pages; 6 figure; 51 table; 15 appendices)

Customer satisfaction can be measured by the success in providing quality services to the community. If the quality of service increase the level of satisfaction will be higher.

Based on data from the Division Head of Library and Archival Services of East Java (BPKP Jatim), in 2011, the number of customer in this library is 28.294 people, where most of them are students. To improve customer satisfaction, BPKP Jatim further improve the quality engineering services with respect to the technical requirements, the process requirements, and the quality procedures.

The methods of collecting data are form interviews, literature review, observation, questionnaires, and documentation. The methods of collecting data from questionnaire are done in two stages. The survey questionnaires were given to 150 respondents in BPKP Jatim. The data is analyzed by validity, reliability, and the method of *Quality Function Deployment (QFD)*.

From the research it is known that an important attribute for the customer, such as a comfortable reading room (4.64), the cleanliness and tidiness of the library (4.52), internet facilities are adequate. Levels of service customer satisfaction on the quality of services, such as a comfortable reading room (4.16), buildings and physical equipment (shelving, reading tables, chairs, etc., the library is quite adequate) (4013), the cleanliness and tidiness of the library (3933). Priorities for the development and improvement of the level of satisfaction of service users, such as room temperature below 20 degrees and turn the chairs and tables 2 years (0187), the implementation of the training performed 3 months to the employees (0149), apply the suggestions and criticisms of the service users BPKP Java (0137).

References: 36 (1990-2012)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada :

- 1) Prof. Dr. Ir. Kuswara Setiawan, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
- 2) Dian Trihastuti, S.T., M.Eng., selaku Ketua Jurusan Teknologi Industri dan dosen pembimbing pertama dalam pembuatan tugas akhir ini.
- 3) Lusia Permata Sari Hartanti, S.T., M.Eng, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
- 4) Johan K. Runtuk, S.T., M.T., selaku Penasihat Akademik penulis selama perkuliahan.
- 5) Prof. Dr. John E. Batubara, sebagai dekan dan dosen (2008-2012) yang patut untuk diteladani dan yang memberikan dukungan kepada penulis.
- 6) Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
- 7) Staf Karyawan Fakultas Teknologi Industri yang telah banyak membantu penulis dalam kegiatan administratif.
- 8) Staf Karyawan BPKP Jatim yang telah membantu penulis hingga lulus kuliah.

- 9) Papa Heyano Lase, BA., Mama Amili Nazara, sebagai orangtua Ananda yang jauh di Pulau Nias tercinta telah memberikan sepenuhnya dukungan baik secara materi, pikiran jika Ananda merasa kesulitan, serta tetap mendoakan Ananda. Kalian adalah penyemangatku di dalam membuat Tugas Akhir ini.
- 10) Tante Yoslina Lase dan Tante Elina Lase (Alm) yang selalu memberikan nasehat selama perantauan di Surabaya, juga memberikan tambahan kebutuhan tiap bulannya serta doa yang tidak pernah berhenti kepada Ananda.
- 11) Abang Yunus Lase, S.H., Kakak Yami Sudiati Lase, S.E., dan Kakak Darmawati Lase, S.Pd., yang telah memberikan dukungan kepada saya sebagai saudara kecil kalian dan saya bangga mempunyai Abang dan Kakak seperti kalian. Papa dan Mama yang telah membuat kita menjadi seperti ini, dan jangan pernah melupakan itu, biarlah gelar yang kita miliki menjadi kebanggaan orangtua kita.
- 12) Keluarga besar dan saudara sepupu lainnya yang selalu memotivasi saya selama perkuliahan. Tuhan berkati ^_^
- 13) Teman-teman Persekutuan HaGa baik yang sudah menjadi alumni dan yang sekarang ini Hadirat S. Gea (Raditia), S.E., Leo Otomo Hulu, Agus K. Lafau (Bobby), S.E., Martha S. Mend (Theta), S.E., Berkat Zega (Cipit), S. Pd., Hervid Mend, Lista S. Gea, S.E., Eliver Jh. Zil (Bpk Supervisor), S.H., Yanuar Hulu (Saleh), S.E., Agusman Tel (Baim), S.E., Anggreani DPS Tel (Wita), S.H., Kalvianus Mend (Cala), S.Psi., Tenty M S Gea (Gete), S.Psi., Hendrik Hia, S. H. Beserta anggota Haga yg berjuang bersama saya dalam menyelesaikan TA (2012), yaitu Sastri P. Zeb (Miss Walikota Wohe), S.Psi., Medarnus Tel (Ricko), S.Psi., Yustitsia Gea, S. Psi., Harazakina Gulo (Zinta), S.Psi., Raymond Zeb, S.E., Destin NWT, S.H., sukses selalu buat kita semua. Moga persekutuan ini tetap menjadi kenangan terindah bagi kita semua, dan jangan pernah lupakan bahwa kita pernah bersama dalam persekutuan Haga selama 4 tahun. Tuhan Memberkati. ^^

- 14) Special thanks to Elifati Zandrato beserta keluarga yang tetap menyemangati dalam perkuliahan, dan selalu memberikan motivasi sehingga dapat menguatkan selama perkuliahan ini.
- 15) Teman-teman Teknik Industri, khususnya pada angkatan alumni 2008. Thanks untuk bantuan selama perkuliahan, dan tidak lupa buat adik tingkat, tetap semangat di dalam perkuliahannya.
- 16) Semua pihak yang telah membantu dalam Tugas Akhir ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 17 Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan	4
1.5 Sistematika Penulisan Laporan	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Kepuasan Pengguna	5
2.2 Konsep Jasa	7
2.2.1 Pengertian Jasa	7
2.2.2 Karakteristik Jasa	7
2.3 Pelanggan	8
2.3.1 Pengertian Pelanggan	8
2.3.2 Ekspektasi Pelanggan	9
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan	10
2.4.1 Kualitas Jasa	10
2.4.2 Dimensi Kualitas	11
2.5 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	12
2.5.1 Defenisi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	12

2.5.2 Prinsip dan Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM)	13
2.5.3 Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM)	14
2.6 Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	15
2.6.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	15
2.6.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	16
2.6.3 Matrik <i>House of Quality</i> (HOQ)	17
2.6.4 Prioritas Pengembangan Parameter Teknik	22
2.6.5 Matrik Kebutuhan Pengguna Jasa ke Parameter Teknik	22
2.6.6 Matrik Parameter Teknik	23
2.6.7 Prioritas Pengembangan Prosedur Kualitas	23
2.6.8 Matrik HOQ Kebutuhan Proses ke Prosedur Kualitas ..	23
2.6.9 Tahapan-Tahapan Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	23
2.7 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Obyek Penelitian	28
3.2 Sumber Data	28
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.3.2.1 Sampel <i>Pre-Survey</i>	29
3.3.2.2 Sample Survei.....	30
3.4 Pengumpulan Data	31
3.5 Cara Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment</i>	34
3.6 Matrik HOQ <i>Customer Requirements to Technical Requirement</i>	34
3.6.1 Menentukan Matrik A	34
3.6.2 Menentukan Matrik B	35
3.7 Matrik HOQ <i>Technical Requirement to Process</i>	

	<i>Requirement</i>	35
3.8	Matrik HOQ <i>Process Requirement to Quality Procedure</i>	36
3.9	Tahapan Penelitian	37
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum BPKP Jatim	38
	4.1.1 Visi dan Misi	39
	4.1.2 Struktur Organisasi	39
4.2	Pengertian Perpustakaan.....	41
	4.2.1 Fungsi Perpustakaan	41
4.3	Analisis dan Pengolahan Data Penelitian <i>Pre-Survey</i>	43
	4.3.1 Deskripsi Responden <i>Pre-Survey</i> Secara	
	Demografis	43
	4.3.1.1 Responden Berdasarkan Umur	43
	4.3.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
	4.3.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
	4.3.1.4 Responden Berdasarkan Keanggotaan	44
	4.3.1.5 Responden Berdasarkan Frekuensi	
	Kunjungan	45
	4.3.2 Uji Validitas <i>Pre-Survey</i>	45
	4.3.3 Uji Reliabilitas <i>Pre-Survey</i>	50
	4.3.3.1 Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pengguna	
	Jasa	50
	4.3.3.2 Reliabilitas Kepuasan Konsumen terhadap	
	Layanan Perpustakaan	50
4.4	Analisis dan Pengolahan Data Penelitian Survei	51
	4.4.1 Deskripsi Responden Survei secara Demografis	51
	4.4.1.1 Responden Berdasarkan Umur	52
	4.4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
	4.4.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
	4.4.1.4 Responden Berdasarkan Keanggotaan	53
	4.4.1.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .	54

4.4.2 Uji Validitas Survei	54
4.4.3 Uji Reliabilitas Survei	56
4.4.3.1 Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa	56
4.4.3.2 Reliabilitas Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Layanan Perpustakaan	57
4.5 Pengolahan Data Metode <i>Quality Function Deployment</i>	58
4.5.1 Matrik HOQ <i>Consumer Requirement to Technical Requirement</i>	58
4.5.1.1 Matrik A	58
4.5.1.1.1 Menentukan Matrik <i>Customer Need</i> (Kebutuhan Pelanggan)	58
4.5.1.1.2 Derajat Kepentingan Atribut	59
4.5.1.1.3 Kepuasan Pengguna Jasa Tiap Atribut	61
4.5.1.2 Matrik B	62
4.5.1.2.1 Nilai Target	62
4.5.1.2.2 Rasio Perbaikan	63
4.5.1.2.3 <i>Sales Point</i>	64
4.5.1.2.4 Bobot Atribut Jasa	65
4.5.1.2.5 Normalisasi Bobot Atribut Jasa.....	67
4.5.1.3 Parameter Teknik (<i>Technical Requirement</i>)	68
4.5.1.3.1 Nilai Matrik Kepentingan Pengguna Jasa	69
4.5.1.3.2 Kepentingan Relatif	70
4.5.2 Matrik HOQ <i>Technical Requirement to Process Requirement</i>	72
4.5.2.1 Matrik Interaksi Kebutuhan Proses (<i>Process Requirement</i>)	72
4.5.2.2 Prioritas Kebutuhan Proses (<i>Process Requirement</i>)	74

4.5.3 Matrik HOQ <i>Process Requirement to Quality</i>	
<i>Procedure</i>	76
4.5.3.1 Matrik Interaksi Prosedur Kualitas (<i>Quality</i>	
<i>Procedure</i>)	76
4.5.3.2 Nilai Matrik Interaksi Kebutuhan Proses (<i>Process</i>	
<i>Requirement</i>) dengan Prosedur Kualitas (<i>Quality</i>	
<i>Requirement</i>	77
4.5.3.3 Prosedur Kualitas (<i>Quality Procedures</i>)	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	6
Gambar 2.2 Manfaat Program <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	14
Gambar 2.3 Dua Aspek Utama QFD	17
Gambar 2.4 <i>The House of Quality</i>	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	37
Gambar 4.1 <i>The House of Quality</i>	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Sales Point</i>	20
Tabel 2.2 Simbol dan Nilai Matriks Interaksi	21
Tabel 2.3 Simbol Interaksi Parameter.....	21
Tabel 3.1 Jumlah Pengguna Jasa BPKP Jatim Tahun 2011	29
Tabel 3.2 Nilai <i>Sales Point</i>	35
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Keanggotaan.....	45
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Survey</i> Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Survey</i> Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Perpustakaan.....	47
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Pre-Survey</i> Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa.....	47
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Pre-Survey</i> Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Perpustakaan	49
Tabel 4.10 <i>Reliability Statistics</i>	50
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas <i>Pre-Survey</i> Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Tiap Dimensi	50
Tabel 4.12 <i>Reliability Statistics</i>	51
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pre-Survei tiap Dimensi	51
Tabel 4.14 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel 4.15 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.16 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4.17 Deskripsi Responden Berdasarkan Keanggotaan.....	53
Tabel 4.18 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Survei Tingkat Kepentingan Pengguna	

Jasa	55
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Survei Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Layanan Perpustakaan.....	55
Tabel 4.21 <i>Reliability Statistics</i>	56
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Survei Tiap Dimensi	57
Tabel 4.23 <i>Reliability Statistics</i>	57
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Survei Tiap Dimensi	56
Tabel 4.25 Matrik <i>Costumer Need</i>	58
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Derajat Kepentingan Pengguna Jasa	60
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BPKP Jatim	61
Tabel 4.28 Nilai Target	62
Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Rasio Perbaikan Pengguna Jasa BPKP Jatim...	64
Tabel 4.30 <i>Sales Point</i>	65
Tabel 4.31 <i>Sales Point</i> Atribut	65
Tabel 4.32 Hasil Perhitungan Bobot Atribut Jasa	66
Tabel 4.33 Normalisasi Bobot Atribut Jasa	67
Tabel 4.34 Parameter Teknik	68
Tabel 4.35 Nilai Matrik Kepentingan Pengguna Jasa.....	69
Tabel 4.36 Kepentingan Relatif Berdasarkan Nilai Absolut Parameter Teknik	71
Tabel 4.37 Prioritas Kepentingan Relatif parameter Teknik.....	71
Tabel 4.38 Matrik Interaksi Kebutuhan Proses (<i>Process Requirement</i>).....	73
Tabel 4.39 Nilai Interaksi Kebutuhan Proses	73
Tabel 4.40 Kebutuhan Proses (<i>Process Requirement</i>).....	74
Tabel 4.41 Prioritas Kebutuhan Proses	75
Tabel 4.42 Matrik Interaksi Prosedur Kualitas (<i>Quality Procedures</i>).....	76
Tabel 4.43 Nilai Interaksi Prosedur Kualitas (<i>Quality Procedures</i>).....	77

Tabel 4.44 Prosedur Kualitas (<i>Quality Procedures</i>).....	78
Tabel 4.45 Prioritas Prosedur Kualitas (<i>Quality Procedures</i>).....	78
Tabel 4.46 Hubungan Prosedur Kualitas Dengan Atribut Kepuasan Pengguna Jasa	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Kuesioner *Pre-Survey*
- Lampiran B. Kuesioner Survei
- Lampiran C. Deskripsi Responden Pre-Survei dan Survei Secara Demografis
- Lampiran D. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Pre-Survei Tiap Dimensi
- Lampiran E. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pre-Survei Tiap Dimensi
- Lampiran F. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Survei Tiap Dimensi
- Lampiran G. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Survei Tiap Dimensi
- Lampiran H. Matrik Interaksi Keinginan (*Customer Need*) Pengguna Jasa dengan Parameter Teknik (*Technical Requirement*)
- Lampiran I. Matrik *House Of Quality* (HOQ) *Customer Need* dengan *Technical Requirement*
- Lampiran J. Matrik Interaksi Parameter Teknik (*Technical Requirement*) ke Kebutuhan Proses (*Process Requirement*)
- Lampiran K. Matrik *House of Quality* (HOQ) Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses
- Lampiran L. Matrik Interaksi Kebutuhan Proses (*Process Requirement*) ke Prosedur Kualitas (*Quality Procedures*)
- Lampiran M. Matrik *House of Quality* (HOQ) Kebutuhan Proses dengan Prosedur Kualitas
- Lampiran N. Tabel r untuk *df* (*Degree of Freedom*) 1-100
- Lampiran O. Struktur Organisasi dan Prosedur Layanan

