



UNIVERSITAS PGRI  
**ADI BUANA**  
SURABAYA

# TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN  
PERPUSTAKAAN DENGAN METODE QFD  
(STUDY KASUS : PERPUSTAKAAN KELURAHAN  
NGAGEL REJO)**

**NOVIA ALVI ANDARI  
NIM. 183700080**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**



**TUGAS AKHIR**



**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
DENGAN METODE QFD (STUDY KASUS : PERPUSTAKAAN  
KELURAHAN NGAGEL REJO)**



**NOVIA ALVI ANDARI  
NIM. 183700080**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**



**2022**





## **TUGAS AKHIR**



## **PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN METODE QFD (STUDY KASUS : PERPUSTAKAAN KELURAHAN NGAGEL REJO)**



**NOVIA ALVI ANDARI  
NIM. 183700080**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**





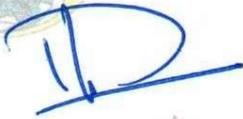
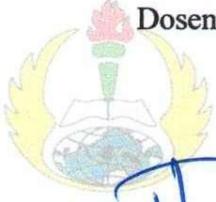
**Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing**



**Tugas Akhir** ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam **Sidang Tugas Akhir**.

Surabaya, 09 Juni 2022

Dosen pembimbing,



Prihono S.T., M.T.

NIDN : 0712027803



## Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir Ini Telah Disetujui Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada tanggal 08 - 07 - 2022

Panitia Seminar :

Ketua

: Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.  
Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris

: M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT.  
Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota

: Yanatra Budi Pramana, DR.,S.T.,M.T

Penguji I

: Muhamad Abdul Jumali, S.T.,M.T

Penguji II

: Prihono S.T., M.T.

Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09a

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)

Pada hari ini,

Tanggal : 28-06-2022

Jam : 08.00

Tempat : Aula teknik

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Novia alvi andari NIM: 1837000P0

Dosen Pembimbing : Prhono, S.T., M.T

Judul Tugas Akhir : Peningkatan kualitas layanan perpustakaan dengan metode QFD (study kasus : Perpustakaan kelurahan Ngagel rejo)

Saran-saran perbaikan :

- Perhitungan excel

Surabaya, 28-06-2022

Mahasiswa,

Novia Alvi A

Penguji I

yanatra Budi p. Dr. S.T., M.T

- ⚡ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

## Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09b

### BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 28-06-2022

Jam : 08.00

Tempat : Aula Fakultas teknik

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Novia Alvi A NIM : 183700096

Dosen Pembimbing : Prihono S.T., M.T

Judul Tugas Akhir : Peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode QFD (studi kasus : perpustakaan kelurahan nggel raja)

Saran-saran perbaikan :

- |                              |                           |                            |
|------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| - data                       | - Haa                     | - Undit & rek. for quision |
| - Rm ? & Tujuan ? & Simpala. | - fenomena di-nyggee raja | - rencana pengorder.       |
| - ungantor pemoneahan        | - pengumpul data          |                            |
| - kauder ?                   | - unumun & kharisan.      |                            |
| - lya a ?                    | - mude ?                  |                            |
| - panyatun ?                 | - operasi and pengijus    |                            |
| - QFD                        | - kumbte itid pengorder   |                            |

Surabaya, 28-06-2022

Mahasiswa,

Penguji II

Muhammad abdul jumali S.T.M.T

Novia Alvi A

- ✦ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Studi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat wajib untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Ucapan terima kasih dan penghargaan perlu penulis sampaikan kepada beberapa pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, arahan, saran, dukungan, dan kemudahan sejak awal sampai akhir dalam penyusunan Tugas Akhir. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan segenap terimakasih kepada:

1. Allah SWT Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua saya yang tanpa henti selalu mendoakan dan telah menaruh harapan yang sangat besar kepada saya.
3. Ibu Yunia Dwi Nurcahyanie, S.T.,M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar,S.T.,M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Bapak Prihono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing proposal tugas akhir yang telah membimbing penulis serta selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen beserta staf di Program Studi Teknik Industri.
7. Petugas Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo atas bantuannya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Patner Terbaik Pradana Andi Hartatok yang mendukung penuh dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Teman – teman di Grup Orang Sibuk dan Grup Ukhtyy, yang sudah sebagai penyemangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

10. Teman – teman seperjuangan atas kekompakannya yang telah mensupport dan sebagai penyemangat penyelesaian penyusunan Tugas Akhir.

Harapan dari peneliti, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya. Selain itu, penulis juga berharap penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak instansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sebagai referensi tambahan guna menambah ilmu pengetahuan bagi semua pembaca.

Surabaya, 09 Juni 2022

Penulis

## Surat Pernyataan

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novia Alvi Andari  
NIM : 183700080  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode QFD (Study Kasus : Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo)  
Dosen Pembimbing : Prihono S.T.,M.T.

Menyatakan bahwa tugas akhir tersebut adalah bukan hasil menjiplak Sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan seumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya , 09 Juli 2022

Dosen Pembimbing



Prihono S.T.,M.T.

Mahasiswa



METERAI  
TEMPEL  
3EAJX559436362

Novia Alvi Andari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Kualitas.....	5
2.2. Layanan .....	5
2.3. Perpustakaan.....	6
2.4. Perpustakaan Kelurahan .....	6
2.5. (QFD) <i>Quality Function Deployment</i> .....	7
2.6. Metode (QFD) <i>Quality Function Deployment</i> .....	7
2.7. <i>Matriks HOQ (House Of Quality)</i> .....	7
2.8. Penelitian Terdahulu .....	8
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1. Diagram Alir Penelitian.....	13
3.1.1. Studi Literatur.....	14
3.1.2. Observasi .....	14
3.1.3. Pengumpulan Data .....	14

3.1.4. Pengolahan Data.....	14
3.1.5. Reliabilitas Data dan Validitas Data.....	14
3.1.6. Analisis Dara (Metode QFD) .....	16
3.1.7. Kesimpulan dan Saran.....	16
3.2. Variabel , Populasi dan Sampel.....	17
<b>BAB IV. Analisa Dan Pembahasan .....</b>	<b>19</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	19
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	18
4.1.2 Tahap Rumah Kualitas Menggunakan <i>Quality Function Deployment</i> ...	22
4.1.3. <i>Voice Of Customer</i> .....	23
4.2. Analisis Data .....	24
4.2.1. Uji Reliabilitas.....	25
4.2.2. Uji Validitas .....	26
4.3. Matrik <i>HOQ Customer Requirement To Technical Requirement</i> .....	27
4.3.1. Tingkat Kepentingan ( <i>Importance to Customer</i> ) .....	27
4.3.2. Tingkat Kepuasan ( <i>Current Satisfaction Performace</i> ).....	29
4.3.3. Nilai Target.....	30
4.3.4 Rasio Perbaikan ( <i>Improvement Ratio</i> ) .....	32
4.3.5 <i>Sales Point</i> .....	33
4.3.6 Bobot Atribut Jasa .....	34
4.3.7 Normalisasi Bobot Atribut Jasa ( <i>Normalized Raw Weight</i> ).....	36
4.3.8 Parameter Teknik ( <i>Technical Descriptor</i> ).....	37
4.3.9 Interaksi Antara Keinginan Konsumen Dengan Parameter Teknik .....	38
4.3.10 Hubungan Antara Parameter Teknik .....	41
4.3.11 Matrik <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	43
4.4. Analisa Hasil .....	45
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6 <i>House Of Quality</i> .....	8
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	13
Gambar 4.1 Jenis Kelamin .....	20
Gambar 4.2 Usia.....	21
Gambar 4.3 Rumah Kualitas QFD.....	23
Gambar 4.4 Interaksi Antara Keinginan Konsumen Dengan Parameter Teknik (Berupa Angka).....	39
Gambar 4.5 Interaksi Antara Keinginan Konsumen Dengan Parameter Teknik (Berupa Simbol).....	40
Gambar 4.6 Hubungan Antara Parameter Teknik.....	42
Gambar 4.7 <i>House Of Quality</i> (HOQ) (Berupa Angka) .....	43
Gambar 4. <i>House Of Quality</i> (HOQ) (Berupa Simbol).....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	19
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	20
Tabel 4.3 <i>Voice Of Customer</i> .....	23
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....	25
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	27
Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan.....	28
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan .....	29
Tabel 4.8 Nilai Target .....	31
Tabel 4.9 Rasio Perbaikan.....	32
Tabel 4.10 <i>Sales Point</i> .....	33
Tabel 4.11 Bobot Atribut Jasa.....	35
Tabel 4.12 Normalisasi Bobot Atribut Jasa .....	36
Tabel 4.13 Parameter Teknik .....	37
Tabel 4.14 Rangking Interaksi Antara Keinginan Konsumen Dengan Parameter Teknik .....	41