

ABSTRAK

Pendekatan dengan Metode QFD Untuk mengukur Pelayanan Perpustakaan Kelurahan sebagai sumber informasi merupakan tingkat keunggulan dalam kualitas layanan. Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, pelayanan yang berkualitas harapan bagi setiap pengguna perpustakaan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta untuk memberikan masukan dalam memprediksi dan memperbaiki pelayanan perpustakaan dalam pencapaian kualitas layanan yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo.

Dengan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pengukuran kualitas pelayanan yang lebih detail dengan mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan serta tingkat kepentingan dan kepuasan atribut. Perancangan penelitian ini menggunakan pengambilan random sampling dengan Rumus *Bernoulli*. Hasil dari penelitian tersebut menghasilkan keterangan valid pada Uji *Validitas* dengan nilai $r_{\text{hasil}} > r_{\text{hitung}}$ (r_{hitung} 0,244) dan Reliabel pada Uji *Reliabilitas* dengan nilai 0,523. Nilai tertinggi terdapat di Pelayanan Kepada Pengunjung maka komponen kualitas dan jasa pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo.

Dari 15 Atribut dengan nilai rata-rata 4, 5 ada beberapa atribut dengan nilai rata-rata 4,3 ada 1 atribut, dengan nilai 4,4 ada 4 atribut, dengan nilai 4,5 ada 7 atribut dan sisanya bernilai 4,6. Nilai rata-rata dalam penelitian ini pengunjung puas akan kinerja yang didapatkan dari petugas Perpustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor – faktor dari kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengunjung dan masih disarankan untuk pengembangan layanan yang lebih baik kedepannya.

Kata Kunci: *Kualitas, Layanan, Perpustakaan, Metode QFD*

ABSTRACT

QFD Method Approach To measure library services as a source of information is the level of excellence in service quality. Library activities that are directly felt by users are services, quality services that are expected for every library user. The quality of library services can provide an overview and provide input in predicting and improving services for better service quality. This study aims to improve the quality of library services in Ngagel Rejo Village.

QFD (Quality Function Deployment) method, the measurement of service quality is more detailed by identifying the attributes of customer needs and the level of importance and satisfaction of the attributes. The design of this study used random sampling with the Bernoulli formula. The results of this study resulted in a valid value in the Validity Test with $r_{hasil} > r_{count}$ ($r_{count} 0.244$) and Reliable in the Reliability Test with a value of 0.523. The highest value is found in Service to Visitors, the quality and service components that affect visitor satisfaction at the Ngagel Rejo Village Library.

The 15 attributes with an average value of 4.5, there are several attributes with an average value of 4.3, there is 1 attribute, with a value of 4.4 there are 4 attributes, with a value of 4.5 there are 7 attributes and the rest are worthy of 4.6. The average value in this study visitors satisfied with the performance obtained from the library staff. The results of this study indicate that the factors of quality affect visitor satisfaction and it is still advisable to develop better services in the future.

Keywords: Quality, Service, Library, QFD Method