

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

Novia Alvi Andari¹, Prihono²

Program Studi Teknik Industri, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

E-mail: noviaalvi20@gmail.com¹, prihono@unipasby.ac.id²

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 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 detail dengan mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan serta tingkat kepentingan dan kepuasan atribut. Perancangan penelitian ini menggunakan pengambilan random sampling dengan Rumus *Bernoulli*. 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, Metode QFD, Perpustakaan

ABSTRACT

Approach with QFD Method To measure Kelurahan 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. Evaluation of the quality of library services can provide an overview to provide input in predicting and improving library services in achieving better service quality. This study aims to improve the quality of library services in Ngagel Rejo Village. With the QFD (Quality Function Deployment) method of measuring service quality in detail by identifying the attributes of customer needs and the level of importance and satisfaction of attributes. The design of this study used random sampling with the Bernoulli formula. Of 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 worth 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 service quality affect visitor satisfaction and are still recommended for the development of better services in the future.

Keywords: Quality, Service, Library, QFD Method

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan untuk memberikan layanan informasi kepada pengunjung perpustakaan secara lengkap, cepat dan efisien. Keberadaan perpustakaan tidak hanya sarana tempat mengumpulkan, mengelola dan menyebarkan serta melestarikan bahan Pustaka. Selain perpustakaan berfungsi sebagai tempat rekreasi bagi pengunjung, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat melakukan pendidikan pengunjung yaitu proses belajar mandiri dalam pembentukan keterampilan. (Saadah, 2018) Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengunjung adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombak. Pada pelayanan ini berlangsungnya hubungan antara pengunjung dan penyedia jasa. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengunjung perpustakaan. Dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan dapat mendorong pengunjung untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang lebih berkualitas merupakan upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*). (Sarwono et al., 2018) Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerimanya (*service is in the eyes of beholder*). Bagaimana persepsi pengunjung sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Alasannya adalah agar menjadi letak kekurangan (sarana dan prasarana yang kurang) dan kelemahannya (bahan Pustaka yang kurang memadai) untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik. Persepsi pemustaka merupakan kunci untuk meneruskan kualitas layanan perpustakaan yang berkelanjutan. Tetapi pada kenyataannya, Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo sudah menerapkan berbagai jenis layanan untuk menunjang banyaknya pengunjung yang berkunjung di Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo. Selain itu Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo juga telah melakukan kegiatan dalam proses pelayanan, dan pengolahan perpustakaan meskipun belum maksimal, masih banyak yang diperhatikan dan diperbaiki.

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan melakukan pengukuran kualitas pelayanan yang detail dengan mengidentifikasi atribut yang dibutuhkan pelanggan serta tingkat kepentingan dan kepuasan atribut. Selanjutnya akan diidentifikasi karakteristik teknis yang relevan dengan atribut kebutuhan. Karakteristik teknis yang sudah diprioritaskan akan menjadi pedoman untuk rekomendasi perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan. (Rosyikna et al., 2018) Oleh karenanya penelitian ini mengambil judul Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode QFD (Study Kasus : Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo).

MATERI DAN METODE

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer yang diambil adalah data kebutuhan pengunjung sebanyak 15 data dengan cara wawancara secara langsung dan pembagian kuisioner kepada pengunjung perpustakaan. Setelah didapatkan 15 atribut data diolah menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Model Metode QFD (*Quality Function Deployment*) adalah sebuah metode dalam proses perancangan dan pengembangan produk yang mampu mengintegrasikan *Voice of Customer* ke dalam proses perancangannya. QFD adalah suatu metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta, mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu

produk/jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. (Pramasatya et al., 2017)

Metode QFD adalah prosedur yang sistematis untuk menggambarkan keinginan pelanggan dan menginterpretasikannya dalam hal kekhususan produk atau jasa dalam karakteristik proses. Dalam QFD, suatu matriks yang saling berhubungan dikembangkan untuk menetapkan hubungan antara keinginan pelanggan. Proses dalam QFD dilaksanakan dengan menyusun satu atau lebih matrik yang di sebut *House Of Quality*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan data berupa laporan yang diawali dengan penggambaran subjek penelitian yakni tentang pengunjung Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo.

Tabel 1. Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Jumlah	Presentase
1.	Pria	24	36%
2.	Wanita	43	64%
	Total	67	100%

Berdasarkan tabel diatas diatas responden pada penelitian ini adalah mayoritas pengunjung perempuan sebanyak 43 orang (64%) dan sisanya pelanggan laki-laki sebanyak 24 orang (36%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak dalam mengunjungi Perpustakaan Kelurahan Ngagel Rejo.

Tabel 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Klasifikasi	Usia	
		Jumlah	Presentase
1.	> 26 tahun	6	9%
2.	16 - 25 tahun	12	18%
3.	5 - 15 tahun	49	73%
	Total	67	100

Berdasarkan Tabel diatas responden pada penelitian ini adalah mayoritas pelanggan berusia 5 - 15 tahun sebesar 73% dan sisanya berusia 16 - 25 tahun sebanyak 18% dan > 26 tahun sebanyak 9%.

A. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan perhitungan *one shot methode* atau pengukuran sekali saja. Untuk mengukur reliabilitas dengan melihat cronbach alpha. Suatu konstruk atau variabel dapat di katakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach alpha* > r tabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Dimensi	Atribut	Derajat Kepentingan	Keterangan
<i>Tangibles</i> /Bukti Langsung	Kebersihan dan Kerapian Ruang Perpustakaan(CR11)	1,033	Reliabel

	bersihan Fasilitas Toilet (CR12)	1,009	Reliabel
	ngkapan Buku (CR13)	1,006	Reliabel
	Ketersediaan Fasilitas Untuk Membaca buku seperti meja dan kursi yang memadai (CR14)	1,009	Reliabel
	Penempatan Bahan Pustaka di Rak Sesuai Kategori Jenis Buku (CR15)	0,974	Reliabel
	Penampilan Petugas Yang Rapi dan Profesional (CR16)	0,994	Reliabel
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	Ketanggapan Petugas Dalam Membantu Pengunjung (CR21)	1,001	Reliabel
	Petugas Memberikan Informasi Dengan Jelas dan Mudah Dimengerti (CR22)	0,999	Reliabel
<i>Realibility / Keandalan</i>	Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (CR31)	1,009	Reliabel
	Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku (CR32)	0,994	Reliabel
<i>Emphaty / Empati</i>	Respon Yang Baik Dari Petugas Menerima Kritik Dan Saran (CR41)	1,016	Reliabel
	Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (CR42)	0,994	Reliabel
	Kesabaran Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (CR43)	1,01	Reliabel
<i>Assurance / Jaminan</i>	Ketersediaan Tempat Parkir Yang Memadai dan Aman (CR51)	1,002	Reliabel
	Kenyamanan Dalam Melakukan Kegiatan Di Perpustakaan (CR52)	0,999	Reliabel

Dari hasil uji tersebut terlihat nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 yang

berarti butir-butir pertanyaan dari seluruh variabel tersebut seluruhnya reliabel dan dapat digunakan untuk analisa selanjutnya.

B. Uji Validitas

Hasil uji validitas data dengan membandingkan r -tabel dengan penentuan df sendiri mengacu pada rumus $df = N - 2$ diketahui N sendiri merupakan jumlah sampel yang diambil yakni 67. Maka diketahui $df = 65$ bernilai $r = 0,244$.

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Indikator/ Pertanyaan	R.hasil	R.tabel	Ket
<i>Tangibles / Bukti Langsung</i>	CR11	0,417	0,244	Valid
	CR12	0,271		Valid
	CR13	0,415		Valid
	CR14	0,405		Valid
	CR15	0,485		Valid
	CR16	0,281		Valid
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	CR21	0,445	0,244	Valid
	CR22	0,558		Valid
<i>Realibility /Keandalan</i>	CR31	0,384	0,244	Valid
	CR32	0,266		Valid
<i>Emphaty /Empati</i>	CR41	0,316	0,244	Valid
	CR42	0,282		Valid
	CR43	0,257		Valid
<i>Assurance /Jaminan</i>	CR51	0,309	0,244	Valid
	CR52	0,311		Valid

Dari hasil uji tersebut terlihat nilai R hasil lebih besar dari R tabel 0,244 yang berarti butir-butir pertanyaan dari seluruh variabel tersebut seluruhnya valid dan dapat digunakan untuk analisa selanjutnya.

C. Matrik HOQ (*House Of Quality*)

a. Tingkat kepentingan (*Importance to Customer*)

Tabel 5. Tingkat Kepentingan

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Kepentingan
1	<i>Tangibles</i> /Bukti Langsung	CR11	4,403
		CR12	4,567
		CR13	4,642
		CR14	4,522
		CR15	4,522
		CR16	4,478
2	<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	CR21	4,492
		CR22	4,373
3	<i>Realibility</i> / Keandalan	CR31	4,567
		CR32	4,507
4	<i>Emphaty</i> /Empati	CR41	4,686
		CR42	4,492
		CR43	4,597
5	<i>Assurance</i> / Jaminan	CR51	4,552
		CR52	4,492

Berdasarkan dari hasil tabel dapat diperoleh derajat kepentingan dari atribut. Hasil yang didapat sesuai tingkat kepentingan pengunjung yang paling utama yaitu

- a. Kesabaran Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
- b. Kelengkapan buku
- c. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

- b. Tingkat Kepuasan (*Current Satisfaction Performance*)

Tabel 6. Tingkat Kepuasan

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Kepuasan
1	<i>Tangibles</i> / BuktiLangsung	CR11	4,672
		CR12	4,642
		CR13	4,642
		CR14	4,627
		CR15	4,642
		CR16	4,612
2	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	CR21	4,552
		CR22	4,597
3	<i>Realibility</i> /Keandalan	CR31	4,627
		CR32	4,657
4	<i>Emphaty</i> / Empati	CR41	4,687
		CR42	4,552
		CR43	4,627
5	<i>ssurance</i> /Jaminan	CR51	4,582

CR52	4,612
------	-------

Berdasarkan tabel diperoleh analisis tingkat kepuasan pembeli merupakan penilaian terhadap kondisi pengalaman saat menggunakan jasa pelayanan perpustakaan. Perhitungan tingkat kepuasan konsumen dilakukan menghitung nilai rata-rata. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna diperoleh atribut yang dianggap puas diantaranya:

- a. Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.
- b. Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.
- c. Respon yang baik dari petugas dalam menerima kritik dan saran.

c. Nilai Target (*goal*)

Tabel 7. Nilai Target

No	Dimensi	Atribut	Nilai Target
1	<i>Tangibles</i> / Bukti Langsung	CR11	5
		CR12	4
		CR13	5
		CR14	4
		CR15	5
		CR16	3
2	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	CR21	4
		CR22	5
3	<i>Realibility</i> /Keandalan	CR31	5
		CR32	4
4	<i>Emphaty</i> /Empati	CR41	4
		CR42	3
		CR43	3
5	<i>Assurance</i> /Jaminan	CR51	5
		CR52	5

Berdasarkan tabel diperoleh hasil penyusunan nilai target dari setiap atribut. Adapun hasil dengan nilai *goal* tertinggi pada nilai 5 dalam setiap atribut. Hal tersebut menunjukkan bahwa atribut tersebut yang menjadi titik pencapaian yang harus dilakukan oleh petugas perpustakaan.

d. Rasio Perbaikan (*Improvement Ratio*)

Tabel 8. Rasio Perbaikan

No	Dimensi	Atribut	Rasio Perbaikan
1	<i>Tangibles</i> / BuktiLangsung	CR11	1,070
		CR12	0,862
		CR13	1,077
		CR14	0,864
		CR15	1,077
		CR16	0,650
2	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	CR21	0,879
		CR22	1,088

3	<i>Realibility</i> /Keandalan	CR31	1,081
		CR32	0,859
4	<i>Emphaty</i> /Empati	CR41	0,853
		CR42	0,659
		CR43	0,648
5	<i>Assurance</i> /Jaminan	CR51	1,091
		CR52	1,084

Improvement Ratio digunakan untuk menunjukkan besarnya perubahan atau perbaikan yang harus dilakukan. Berikut ini Rasio Perbaikan dengan nilai tertinggi pada hasil perhitungan :

- a. Keramahan petugas dalam membeikan pelayanan
- b. Ketersediaan tempat parkir yang memadai dan aman
- c. Petugas memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti
- e. Sales Point

Tabel 9. Sales Point

No	Dimensi	Atribut	Sales Point
1	<i>Tangibles</i> / Bukti Langsung	CR11	1,5
		CR12	1,2
		CR13	1,5
		CR14	1,2
		CR15	1,5
		CR16	1
2	<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	CR21	1,2
		CR22	1,5
3	<i>Realibility</i> / Keandalan	CR31	1,5
		CR32	1,2
4	<i>Emphaty</i> / Empati	CR41	1,2
		CR42	1
		CR43	1
5	<i>Assurance</i> / Jaminan	CR51	1,5
		CR52	1,5

Hasil wawancara dengan petugas perpustakaan telah ditentukan besar sales point sesuai dengan kebutuhan pengunjung perpustakaan saat ini yaitu atribut dengan nilai *sales point* 1,5 menandakan atribut tersebut diperkirakan memiliki tingkat kepuasan dan penerimaan tinggi seperti adanya kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan, kelengkapan buku, penempatan bahan Pustaka di rak sesuai kategori jenis buku, dsb. Kemudian nilai atribut dengan nilai sales point 1,2 menandakan atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan dan penerimaan yang sedang seperti kebersihan fasilitas toilet, Ketersediaan Fasilitas Untuk Membaca buku seperti meja dan kursi yang memadai, Penampilan Petugas Yang Rapi dan Profesional, tsb. Dan nilai atribut dengan sales point 1 menandakan atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan dan penerimaan yang rendah yaitu Penampilan Petugas Yang Rapi dan Profesional, Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan dsb.

f. Bobot Atribut Jasa

Tabel 10. Bobot Atribut Jasa

No	Atribut	KinerjaAtribut	Rasio Perbaikan	SalesPoint	Bobot Atribut Jasa
1	CR11	4,672	1,070	1,5	7,499
	CR12	4,642	0,862	1,2	4,802
	CR13	4,642	1,077	1,5	7,499
	CR14	4,627	0,864	1,2	4,797
	CR15	4,642	1,077	1,5	7,499
	CR16	4,612	0,650	1	2,998
2	CR21	4,552	0,879	1,2	4,801
	CR22	4,597	1,088	1,5	7,502
3	CR31	4,627	1,081	1,5	7,503
	CR32	4,657	0,859	1,2	4,800
4	CR41	4,687	0,853	1,2	4,798
	CR42	4,552	0,659	1	2,999
	CR43	4,627	0,648	1	2,999
5	CR51	4,582	1,091	1,5	7,498
	CR52	4,612	1,084	1,5	7,499

Bobot Atribut digunakan untuk perbaikan kriteria suatu atribut dengan kebutuhan konsumen. Atribut dengan nilai tertinggi yaitu :

- a. Petugas Memberikan Informasi Dengan Jelas dan Mudah Dimengerti
- b. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
- c. Kebersihan dan Kerapian Ruang Perpustakaan
- d. Kelengkapan Buku
- e. Penempatan Bahan Pustaka di Rak Sesuai Kategori Jenis Buku
- f. Kenyamanan Dalam Melakukan Kegiatan di Perpustakaan

g. Normalisasi Bobot Atribut Jasa (*Normalized Raw Weight*)

Tabel 11. Normalisasi Bobot Atribut Jasa

No	Atribut	Bobot Atribut Jasa	Normalisasi Bobot
1	CR11	7,499	0,087
	CR12	4,802	0,056
	CR13	7,499	0,087
	CR14	4,797	0,056
	CR15	7,499	0,087
	CR16	2,998	0,035

No	Atribut	Bobot Atribut Jasa	Normalisasi Bobot
2	CR21	4,801	0,056
	CR22	7,502	0,087
3	CR31	7,503	0,087
	CR32	4,800	0,056
4	CR41	4,798	0,056
	CR42	2,999	0,035
	CR43	2,999	0,035
5	CR51	7,498	0,087
	CR52	7,499	0,087

Normalized bertujuan untuk menentukan prioritas pengembangan. Dari perhitungan diatas didapatkan atribut dengan nilai tertinggi sebagai berikut:

- a. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan
- b. Petugas memberikan informasi dengan jelas dan mudah mengerti.

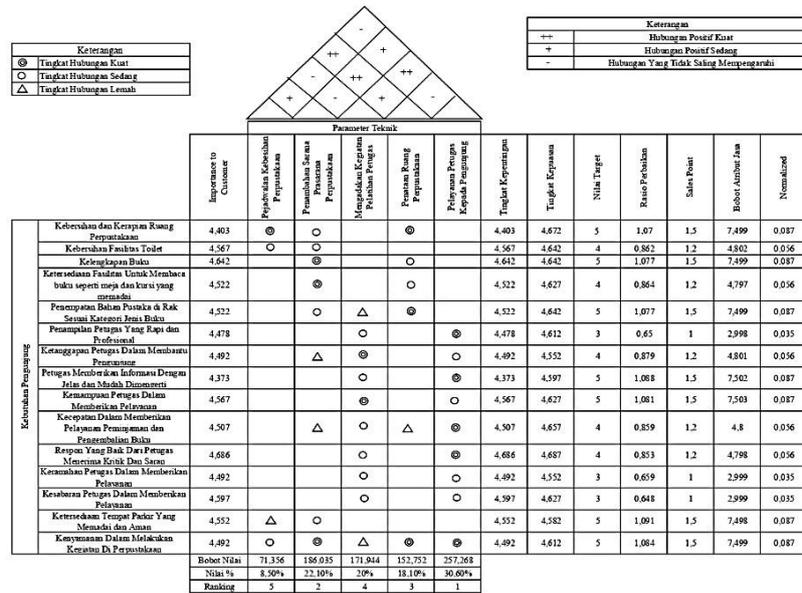
h. Parameter Teknik

Tabel 12. Parameter Teknik

No	Parameter Teknik
1	Penjadwalan Kebersihan Perpustakaan
2	Penambahan Sarana Prasarana Perpustakaan
3	Mengadakan Kegiatan Pelatihan Petugas
4	Penataan Ruang Perpustakaan
5	Pelayanan Petugas Kepada Pengunjung

Parameter teknik (*Technical Descriptor*) merupakan hasil penterjemahan dari keinginan pengunjung. Keinginan pengunjung dirangkum dari hasil masukan yang dituliskan dalam kuisioner. Untuk menentukan parameter mana yang harus dinaikan atau diturunkan, tentunya kita harus wawancara dan konsultasi dengan petugas perpustakaan, untuk mengetahui parameter teknik yang sesuai dengan keinginan pengunjung.

i. Matrik House Of Quality (HOQ)



Gambar 1. House of Quality

KESIMPULAN

Serangkaian proses yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data, sampai ke tahapan kesimpulan. Sebagai tahapan akhri tujuan penelitian maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- Hasil Analisa dengan metode QFD (Quality Function Deployment) dari 15 atribut layanan yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi atribut layanan. Atribut layanan yang dianggap penting oleh pengunjung perpustakaan dalam peringkat 5 besar dari 15 atribut berdasarkan kepentingan pengunjung adalah sebagai berikut :
 - Respon yang baik dari petugas menerima kritik dan saran (4,686)
 - Kelengkapan buku (4,642)
 - Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan (4,597)
 - Kebersihan toilet (4,567)
 - Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (4,567)
- Dari hasil kinerja atribut (kepuasan) pengunjung. Atribut layanan yang dianggap penting oleh pengunjung perpustakaan dalam peringkat 3 besar dari 15 atribut berdasarkan kepuasan pengunjung adalah sebagai berikut:
 - Respon yang baik dari petugas menerima kritik dan saran (4,687)
 - Kebersihan dan Kerapian Ruang Perpustakaan (4,672)
 - Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku(4,657)

DAFTAR PUSTAKA

Pramasatya, A. G., Wulandari, S., & Tripiawan, W. (2017). *Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Pada TK Sandhy Putra Menggunakan Metode QFD ImprovingThe Quality Of Educational Services In Sandhy Putra Kindergarten Using QFD Method*. 4(3), 4278–4285.

- Prihono. (2011). *Disain Layanan Kendaraan Umum Untuk Wanita Berbasis Fuzzy-Kano Quality Function Deployment (QFD)*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Rambe, M. H. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Perustakaan Koa Medan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Universitas Sumatera Utara.
- Rosyikna, U., Pusporini, P., & Fathoni, M. Z. (2018). Perbaikan Pelayanan Uji Laboratorium Lingkungan Menggunakan Metode Kano Dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus : UPT Laboratorium Uji Kualitas Lingkungan ,Gresik). *Jurnal Sistem*.
- Saadah, R. H. (2018). *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya*. Universitas Negeri Sunan Ampel.
- Sarwono, S., Isbandini, I., & Rahayu, D. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL +TM. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 299. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.4153>