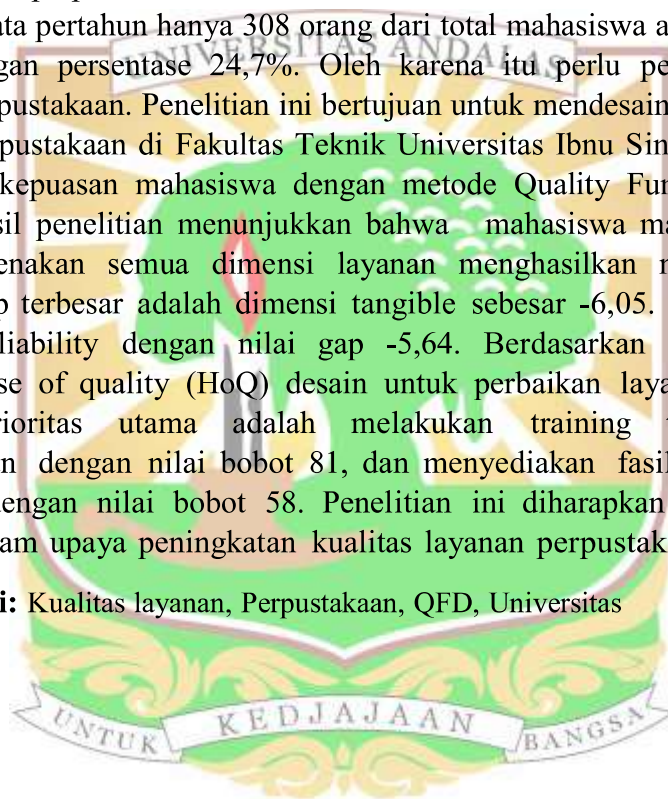


ABSTRAK

Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina (UIS) mempunyai fasilitas layanan fisik maupun non fisik seperti keramahan petugas, kelengkapan buku, skripsi, laporan, dan fasilitas meja baca. Dari layanan tersebut mahasiswa masih merasa belum puas dikarenakan waktu layanannya masih terbatas, referensi buku kejuruan masih minim, waktu peminjaman buku sangat singkat, tingginya denda keterlambatan dalam pengembalian buku. Hal ini mempengaruhi minat baca mahasiswa di perpustakaan. Berdasarkan data minat baca mahasiswa tahun 2017-2019 rata-rata pertahun hanya 308 orang dari total mahasiswa aktif sebanyak 1247 orang, dengan persentase 24,7%. Oleh karena itu perlu peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendesain perbaikan kualitas layanan perpustakaan di Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina (UIS) agar dapat memenuhi kepuasan mahasiswa dengan metode Quality Function Deployment (QFD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa masih merasa belum puas dikarenakan semua dimensi layanan menghasilkan nilai negatif, nilai dimensi gap terbesar adalah dimensi tangible sebesar -6,05. Urutan berikutnya dimensi reliability dengan nilai gap -5,64. Berdasarkan hasil penyusunan matrix house of quality (HoQ) desain untuk perbaikan layanan perpustakaan dengan prioritas utama adalah melakukan training terhadap petugas perpustakaan dengan nilai bobot 81, dan menyediakan fasilitas layanan yang memadai dengan nilai bobot 58. Penelitian ini diharapkan dapat membantu kampus dalam upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan

Kata Kunci: Kualitas layanan, Perpustakaan, QFD, Universitas



ABSTRACT

The library of the Faculty of Engineering, Universitas Ibnu Sina (UIS) has physical and non-physical service facilities such as friendliness of officers, completeness of books, thesis, reports, and reading desk facilities. From these services, students still feel unsatisfied because the service time is still limited, reference books on engineering are still minimal, the time for borrowing books is very short, the penalty for late returning books is high. This affects students' reading interest in the library. Based on student reading interest data for 2017-2019, the average number per year only 308 student out of from a total of 1247 active students, with a percentage of 24.7%. Therefore it is necessary to improve the service quality of the library. This study aims to design improvements to the quality of library services in the Faculty of Engineering, Universitas Ibnu Sina (UIS) in order to meet student satisfaction using the quality function deployment (QFD) method. The results shows that students still feel unsatisfied because all service dimensions produce negative values, with the largest gap dimension value is the tangible dimension with a value of -6.05. It is followed by the reliability dimension with a gap value of -5.64. Based on the results of the house of quality (HoQ) matrix, the design for improving of library services with the main priority is conducting training for librarian with a weight value of 81, and providing adequate service facilities with a weight value of 58. This research is expected to help the campuses in effort to improve the quality of library services.

Keywords: *Service Quality, Library, QFD, University*

