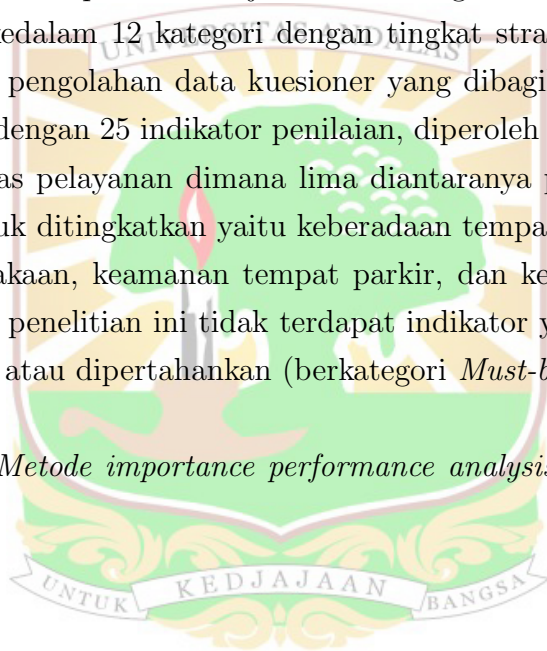


## ABSTRAK

Perpustakaan Universitas Andalas memegang peran penting dalam proses pembelajaran sehingga menuntut perpustakaan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan tersebut dapat diukur menggunakan integrasi IPA-Kano. Metode ini merupakan penggabungan antara metode *importance performance analysis* (IPA) dan Model Kano. Metode IPA membandingkan penilaian tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dikelompokkan menjadi empat kuadran. Sedangkan model kano merupakan penilaian terhadap keberadaan suatu indikator yang dikelompokkan menjadi enam kategori. Hasil integrasi IPA-Kano diklasifikasikan kedalam 12 kategori dengan tingkat strategi prioritas yang berbeda. Dari hasil pengolahan data kuesioner yang dibagikan secara acak kepada 284 pengunjung dengan 25 indikator penilaian, diperoleh 20 indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan dimana lima diantaranya perlu mendapatkan prioritas ketiga untuk ditingkatkan yaitu keberadaan tempat ibadah, toilet, koneksi internet perpustakaan, keamanan tempat parkir, dan kesabaran petugas dalam pelayanan. Pada penelitian ini tidak terdapat indikator yang bersifat *urgent* untuk ditingkatkan atau dipertahankan (berkategori *Must-be*).

**Kata kunci :** *Metode importance performance analysis, model kano, integrasi IPA-Kano*



## ABSTRACT

Andalas University library most important in process of leaning so that the library must have good service quality. The Service quality can be measured by IPA-Kano integration. The IPA-Kano integration is a merger between importance performance analysis (IPA) method and kano model. IPA Method compare the importance value with performance value which grouped into four categories. While the kano model is considering to existence a indicator which grouped into six categories. The result of IPA-Kano integration classified into 12 categories with different levels of priority strategies. From the processing questionnaire data which giving to 284 guest with 25 service indicator, we have 20 indicator to improved that is existence a worship place, toilet, library internet connection, parking lot security, and patience the officer in the service. At this research did not urgent indicator to improved or maintained (must-be category).

**Keywords :** *Importance performance analysis method, kano model, IPA-Kano integration*

