

## BAB V

# PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Integrasi IPA-Kano merupakan penggabungan antara metode *importance performance analysis* dan model kano. Integrasi IPA-Kano merumuskan strategi prioritas terhadap setiap indikator pelayanan di perpustakaan Universitas Andalas. Pada metode IPA, indikator layanan dikelompokkan menjadi empat kategori dan pada model kano, indikator layanan dikelompokkan menjadi enam kategori. Hasil integrasi IPA-Kano diklasifikasikan kedalam 12 kategori dengan tingkat strategi prioritas yang berbeda. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menyatakan bahwa secara umum pengunjung perpustakaan Universitas Andalas merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan nilai kepuasan 0,6755 atau 67,55 %.
2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mengklasifikasikan bahwa:
  - Terdapat lima indikator yang harus diperbaiki kedepannya karena kualitas layanan yang belum memenuhi harapan pengunjung. Indikator-indikator yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki oleh

perpustakaan Universitas Andalas yang dapat memenuhi harapan pengunjung merujuk pada kuadran I, yaitu: tempat ibadah, toilet, koneksi internet pustaka, keamanan tempat parkir dan kesabaran petugas dalam pelayanan.

- Terdapat delapan indikator yang dianggap penting dan memuaskan yang sudah dilakukan oleh perpustakaan Universitas Andalas sehingga perlu dipertahankan. Indikator ini merujuk pada kuadran II, yaitu: tempat diskusi, jurnal dan skripsi, tempat duduk dan meja, kelengkapan buku kuliah dan umum, kenyamanan ruang baca, kemudahan mencari literatur melalui komputer, keamanan tangga pustaka, dan keamanan tempat penitipan barang/tas.

3. Model kano mengklasifikasikan indikator-indikator kedalam enam kategori.

Hasil klasifikasi model kano pada penelitian ini, yaitu:

- Terdapat 20 indikator dengan kategori *one-dimensional* yang berarti jika indikator ini ada, maka pengunjung merasa puas, dan jika tidak ada, maka pengunjung tidak puas sehingga indikator ini harus dipenuhi oleh perpustakaan Universitas Andalas. Indikator yang termasuk kedalam kategori ini yaitu: tempat diskusi, tempat ibadah, toilet, jurnal dan skripsi, tempat duduk dan meja, kelengkapan buku kuliah dan umum, penataan rak buku, jurnal dan skripsi, kenyamanan ruang baca, petugas di tempat bertugas, ketepatan waktu kerja petugas,

layanan media informasi, cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung, koneksi internet perpustakaan, kemudahan mencari literatur melalui komputer, keamanan tempat parkir, keamanan tangga pustaka, keamanan tempat penitipan barang/tas, keramahan petugas perpustakaan, profesionalitas petugas dalam bekerja, dan kesabaran petugas dalam pelayanan.

- Terdapat lima indikator dengan kategori *indifferent* yang berarti keberadaan indikator ini di perpustakaan Universitas Andalas tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung. Indikator yang termasuk kedalam kategori ini yaitu: fotocopy, majalah dan surat kabar/koran, kerapian petugas perpustakaan, penataan ruangan disetiap lantai, dan penggunaan *lift*.

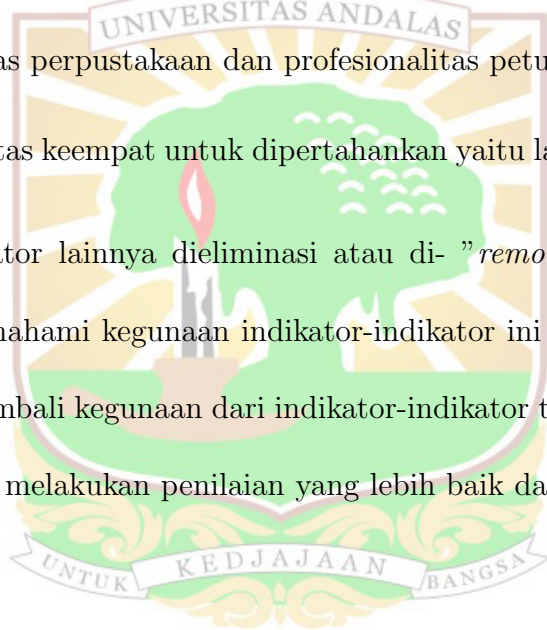
4. Integrasi IPA-Kano mengklasifikasikan indikator pelayanan berdasarkan strategi prioritas penyelesaian masing-masing indikator. Pada hasil Integrasi IPA-Kano terdapat 20 indikator yang termasuk kedalam seri *war* yang berhubungan dengan penambahan jumlah pengunjung dan peningkatan kepuasan pengunjung. Berikut indikator-indikator yang termasuk seri *war* berdasarkan strategi prioritasnya.

- Prioritas ketiga untuk dipertahankan yaitu tempat diskusi, jurnal dan skripsi, tempat duduk dan meja, kelengkapan buku kuliah dan umum, kenyamanan ruang baca, kemudahan mencari literatur melalui kom-

puter, keamanan tangga pustaka, keamanan tempat penitipan barang/tas.

- Prioritas ketiga untuk ditingkatkan yaitu tempat ibadah, toilet, koneksi internet perpustakaan, keamanan tempat parkir, dan kesabaran petugas dalam pelayanan.
- Prioritas keempat untuk ditingkatkan yaitu penataan rak buku, jurnal, dan skripsi, petugas ditempat bertugas, ketepatan waktu kerja petugas, cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung, keramahan petugas perpustakaan dan profesionalitas petugas dalam bekerja.
- Prioritas keempat untuk dipertahankan yaitu layanan media informasi.

lima indikator lainnya dieliminasi atau di- "remove" karena pengunjung belum memahami kegunaan indikator-indikator ini sehingga perlu disosialisasikan kembali kegunaan dari indikator-indikator tersebut supaya pengunjung dapat melakukan penilaian yang lebih baik dan akurat.



## 5.2 Saran

Penelitian ini mengacu kepada strategi prioritas indikator-indikator yang perlu dipertahankan dan diperbaiki kualitas layanan di perpustakaan Universitas Andalas. Kualitas pelayanan perpustakaan yang semakin baik mengakibatkan meningkatnya kepuasan pengunjung perpustakaan dan bertambahnya jumlah pengunjung. Oleh karena itu, alangkah lebih baik hasil penelitian ini dapat ditindak lebih lanjut agar kualitas perpustakaan Universitas Andalas semakin baik.

Pada penelitian dan penulisan tugas akhir ini terdapat beberapa hal yang perlu ditambahkan agar hasil penelitian lebih baik lagi, diantaranya:

1. Pada penelitian ini terdapat 25 indikator pelayanan yang menjadi aspek penilaian kualitas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih dalam penentuan indikator pelayanan seluruh aspek di perpustakaan Universitas Andalas agar seluruh aspek mendapat penilaian.
2. Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, tetapi alangkah lebih baik pengambilan data dilakukan dengan cara interview agar data yang diperoleh lebih akurat.

