

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DI UPT  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MENGUNAKAN MODEL KANO**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)  
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

Oleh:

**MUHAMMAD NOPRIALDI PUTRA PRATAMA**  
**NIM: 1820403031**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2022**

NOMOR : B.2282/Un.09/IV.3.PP.009/11/2022  
SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DI UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN MODEL KANO**

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

**MUHAMMAD NOPRIALDI PUTRA PRATAMA**  
NIM. 1820403031

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 29 Oktober 2022

**Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji**

**Ketua Dewan Penguji**



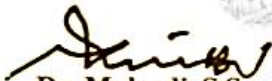
**Misroni, S.Pd.I., M. Hum**  
NIP. 19830203 201403 1 001

**Sekretaris**



**Rani Kurnia Vlora, S.IP., MA**  
NIDN. 2009059202

**Pembimbing I**



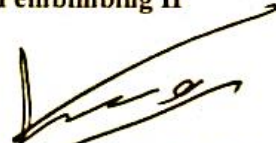
**Dr. Mulyadi, S.Sos.I., M.Hum**  
NIP. 19770803 200003 1 001

**Penguji I**



**Bety, S.Ag., MA**  
NIP. 19700421 199903 2 003

**Pembimbing II**



**Rusmiatiningsih, MA**  
NIDN. 2020069002

**Penguji II**



**Sely Yoanda, S.IP., M.P**  
NIP. 19930906 202012 2 024

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)  
Tanggal, 09 November 2022

**Dekan  
Fakultas Adab dan Humaniora**



**Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum**  
NIP. 19710727 199703 2 005

**Ketua Program Studi  
Ilmu Perpustakaan**



**Yanto, M.Hum., M.IP**  
NIP. 19770114 200312 1 003

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Muhammad Noprialdi Putra Pratama

NIM : 1820403031


Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul “ **ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN MODEL KANO**”

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

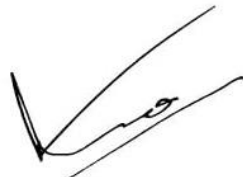
Pada tanggal, 25 Agustus 2022

Pembimbing I



Dr. Mulyadi, M.Hum.  
NIP. 197708032000031001

Pembimbing II



Rusmiatiningsih, M.A.  
NIDN. 2020069002

## NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara  
Muhammad Noprialdi Putra Pratama

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Adab dan  
Humaniora  
UIN Raden Fatah Palembang  
Di-  
Tempat

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN MODEL KANO”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Noprialdi Putra Pratama

Nim : 1820403031

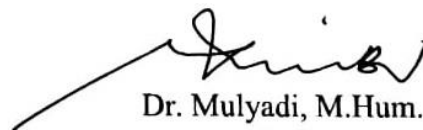
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang 25 Agustus 2022

Pembimbing I



Dr. Mulyadi, M.Hum.

NIP. 197708032000031001

## NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara  
Muhammad Noprialdi Putra Pratama

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Adab dan  
Humaniora  
UIN Raden Fatah Palembang  
Di-  
Tempat

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN MODEL KANO”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Noprialdi Putra Pratama

Nim : 1820403031


Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang 25 Agustus 2022

Pembimbing I



Rusmiatningsih, M.A.  
NIDN. 2020069002

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu lembaga perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 11 November 2022  
Yang Menyatakan



M Noprialdi Putra Pratama  
NIM. 1820403031

## Lampiran : Surat keterangan bebas plagiarisme



UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN  
<http://ip.adab.radenfatah.ac.id>

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 0218...../SKBB...../IX.2022

Tim Verifikator Smilarity Skripsi Prodi Ilmu Perpustakaan menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

|               |                                    |
|---------------|------------------------------------|
| Nama          | : Muhammad Noprialdi Putra Pratama |
| NIM           | : 1820403031                       |
| Program       | : Sarjana (S1)                     |
| Program Studi | : Ilmu Perpustakaan                |

Judul Skripsi:

Analisis Kualitas Layanan Digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan Model Kano

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan similarity 25% sehingga memenuhi batas maksimal plagiasi kurang dari 25% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian munaqosah.

Link Validasi Hasil Tes Similarity (<http://bit.ly/similarityskripsi>)

Palembang, ...12...Setember...2022  
Verifikator

Wahfiuddin Rahmad Harahap, M.A.  
NIP.19951030 202012 1 016

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Noprialdi Putra Pratama

NIM : 1820403031

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Humaniora

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti *Non-Exclusive (Non-Exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan Digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan Model Kano”**

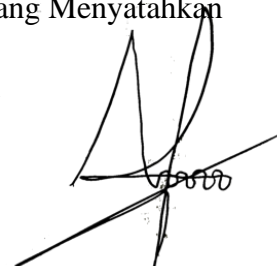
Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Exclusive* ini, maka Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Palembang

Pada Tanggal : 11 November 2022

Yang Menyatakan



M Noprialdi Putra Pratama

NIM. 1820403031



## MOTTO DAN DEDIKASI

### MOTTO:

*“Ad astra per aspera”*

*(“Menuju Bintang melalui jerih payah”)*

### Hasil skripsi ini saya dedikasikan kepada dharma baktiku pada :

- Ayah dan ibuku yang paling aku cinta (Drs. Hoktoni Gumanurhaman, M.Si. dan Mardiana) yang telah membesarkan ku hingga gagah berani, memotivasi, memberikan kasih sayang tiada batas, serta selalu mendoakan ku setiap saat.
- Untuk kakak tercinta Mita Agustiana Rusmalasari, S.A.P yang memberikan dukungan serta tempat bertanya saat melakukan penyusunan tugas akhir.
- Untuk Almarhum adik ku tercinta Muhammad Fachry Atha yang selalu mengingatkan bagaimana bukti perjuangan.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan Model KANO.”

Adapun penelitian ini telah penulis usahakan dengan semaksimal mungkin untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dan penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan ilmu yang dimiliki, sehingga skripsi ini dapat dikatakan masih jauh dari kata sempurna. Penulis juga menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan semua pihak yang telah meluangkan waktunya dalam membantu peneliti baik berupa bantuan moril maupun materi. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT Yang telah memberikan cinta, kekuatan, kesabaran, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu selaku Prof. Nyayu Khodijah, S.Ag.,Msi Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Yanto, M.Hum.,M.IP selaku Ketua Progran Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Misroni, S.Pd.I.,M.Hum selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telahmemberikan pengarahan dan masukan atas penelitian yang penulis lakukan.
6. Bapak Dr. Mulyadi, S.Sos.I., M.Hum selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi yang telah meluangkan waktu, pemikiran serta tenaga dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Rusmiatiningsih, MA selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi yang juga telah meluangkan waktu, pemikiran serta tenaga dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seluruh pustakwan serta petugas UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya terkhususnya kepada ibu Novita Olivien, M.Hum dan Tiara Hilda Safitri, S.IP yang telah memberikan arahan serta masukan dalam melakukan penelitian.
9. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak Drs.Hoktoni Gumanurhaman, M.Si dan Ibu Mardiana, kakak dan adik tercinta Mita Agustiana Rusmalasari, S.I.P dan Almarhum Muhammad Fachry Atha serta seluruh keluarga besar baik yang telah memberikan doa, semangat, motivasi dan selalu mendidik serta membimbing penulis.

10. Kepada kekasihku Nur Annisa Putri yang selalu ada di saat suka maupun duka serta memberikan dukungan, semangat, serta menemani dalam melakukan penyusunan skripsi.
11. Kepada teman-teman “Zona Kuat” Refly Sabilal, Reynaldo Dicky, dan Azzah Kamarga yang telah menjadi sahabat serta memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi.
12. Dan semua orang yang sudah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa strata 1, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Palembang, 11 November 2022  
Penulis



Muhammad Noprialdi Putra  
Pratama  
NIM. 1820403031

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Noprialdi Putra Pratama  
NIM : 1820403031  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Program Studi /Tahun : Ilmu Perpustakaan / 2022  
Judul : Analisis Kualitas Layanan Digital di UPT  
Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan  
Model Kano  
xxii + 106 hlm + lampiran

Layanan digital merupakan suatu inovasi yang di berikan kepada pemustaka agar mempermudah pemustaka mencari informasi yang di perlukan. Akan tetapi menjadi sebuah pertanyaan apakah layanan tersebut sudah maksimal di berikan kepada pemustaka, dapat di bayangkan laju layanan tersebut akan jalan di tempat apabila tidak perna di ukur bagaimana tingkat kualitas layanan tersebut berjalan seiring waktu. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah anggota aktif UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang berjumlah 25.502. Teknik penentuan sampel menggunakan *sampling aksidental* dan perhitungan jumlah sampel menggunakan slovin dengan keberhasilan mencaai 90% dan taraf signifikat 10% yang berjumlah 100 responden. Metode Pengumpulan data yaitu menggunakan kuisioner model kano dengan skala likert. Uji Validitas Instrument penelitian menggunakan Product Moment, Sedangkan pada uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpa 0,6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa didapatkan setiap variabel, sub variabel dan indikator menunjukkan ada pada nilai *grade One-Dimensional (O)*. Sedangkan untuk tingkat kualitas layanan digital UPT perpustakaan universitas sriwijaya ditinjau dengan pendekatan Model Kano menunjukkan nilai yang Tinggi. Dengan semua indikator tingkat kualitas layanan pada layanan digital menunjukkan nilai diatas 0,5. Akan tetapi ada 10 atribut yang kebutuhan pelanggan atau nilai worse mendekati angka -1. Yakni pada indikator Tangibels 1, Tangibels 4, Realibility 2, Realibility 3, Responsivness 1, Responsivness 2, Responsivness 3, Assurance 2, Assurance 3, dan Assurance 4. Berarti tingkat kebutuhan pengguna layanan digital tidak terpenuhi namun masih di kategorikan dalam kondisi puas karena nilai better dari setiap indikator masih mendekati pada angka 1 Yang berarti nilai yang keluar dari hasil analisis masih di atas garis linear model kano sehingga kualitas layanan digital masih tergolong tinggi.

**Kata kunci :** *Perpustakaan, Kualitas Layanan Digital, Model Kano*

## ABSTRACT

Name : Muhammad Noprialdi Putra Pratama  
Student ID : 1820403031  
Faculty : Adab dan Humaniora  
Program Study/Year : Library Science / 2022  
Title : Analysis of Digital Service Quality at UPT  
Sriwijaya University Library Using Kano Model  
xxii + 106 p + attachment

Digital service is an innovation that is given to users to make it easier for users to find the information they need. However, it becomes a question whether the service has been maximally provided to users, you can imagine the rate of the service will run in place if it is never measured how the level of service quality runs over time. The research method in this study uses a quantitative descriptive approach. The research population is the active members of the UPT Sriwijaya University Library, amounting to 25,502. The sampling technique used accidental sampling and the calculation of the number of samples using slovin with success reaching 90% and a significant level of 10%, totaling 100 respondents. The method of data collection is using a kano model questionnaire with a Likert scale. The validity test of the research instrument uses Product Moment, while the reliability test uses Cronbach Alpha 0.6. The results of this study indicate that each variable, sub-variable and indicator shows that there is a One-Dimensional (O) grade value. Meanwhile, for the level of digital service quality of UPT, the Sriwijaya university library is reviewed with the Kano Model approach, which shows a high value. With all indicators of the level of service quality in digital services showing a value above 0.5. However, there are 10 attributes whose customer needs or worse values are close to -1. Namely on indicators Tangibels 1, Tangibels 4, Realibility 2, Realibility 3, Responsivness 1, Responsivness 2, Responsivness 3, Assurance 2, Assurance 3, and Assurance 4. It means that the level of needs of digital service users is not met but is still categorized in a satisfied condition because the better value of each indicator is still close to 1, which means that the value that comes out of the analysis is still above the linear line of the canoe model so that the quality of digital services is still relatively high.

**Keywords :** *Library, Service Digital Quality, Kano Model*

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                   | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>               | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>          | <b>iii</b>  |
| <b>NOTA DINAS.....</b>                       | <b>iv</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>          | <b>vi</b>   |
| <b>PERNYATAAN PLAGIARISME .....</b>          | <b>vii</b>  |
| <b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b> | <b>viii</b> |
| <b>MOTTO DAN DEDIKASI.....</b>               | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                  | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                         | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                        | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                      | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                    | <b>xix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                    | <b>xx</b>   |
| <b>DAFTAR BAGAN.....</b>                     | <b>xxi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                 | <b>xxii</b> |

### **BAB I : PENDAHULUAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1.1 Latar belakang .....             | 1  |
| 1.2 Identifikasi masalah.....        | 14 |
| 1.3 Rumusan masalah.....             | 14 |
| 1.4 Batasan masalah .....            | 14 |
| 1.5 Hipotesis penelitian .....       | 15 |
| 1.6 Tujuan penelitian.....           | 16 |
| 1.7 Manfaat penelitian.....          | 16 |
| 1.8 Tinjauan pustaka .....           | 17 |
| 1.9 Kerangka teori .....             | 22 |
| 1.10 Metodologi penelitian.....      | 24 |
| 1.10.1 Jenis penelitian .....        | 25 |
| 1.10.2 Lokasi penelitian .....       | 26 |
| 1.10.3 Populasi dan sampel .....     | 26 |
| 1.10.4 Jenis dan sumber data.....    | 29 |
| 1.10.5 Teknik pengumpulan data ..... | 29 |
| 1.10.6 Instrumen penelitian .....    | 31 |
| 1.10.7 Teknik analisis data .....    | 40 |

|      |                            |    |
|------|----------------------------|----|
| 1.11 | Sistematika penulisan..... | 43 |
|------|----------------------------|----|

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 2.1   | Analisis.....   | 45 |
| 2.1.1 | Pengertian Analisis.....  | 45 |
| 2.2   | Kualitas.....   | 45 |
| 2.2.1 | Definisi kualitas.....  | 45 |
| 2.2.2 | Manajemen kualitas.....   | 47 |
| 2.2.3 | Dimensi kualitas layanan.....   | 48 |
| 2.3   | Perpustakaan.....   | 52 |
| 2.3.1 | Pengertian perpustakaan.....  | 52 |
| 2.3.2 | Tujuan perpustakaan.....  | 52 |
| 2.3.3 | Fungsi perpustakaan.....  | 53 |
| 2.4   | Layanan.....  | 55 |
| 2.4.1 | Pengertian layanan perpustakaan.....  | 55 |
| 2.4.2 | Layanan digital.....  | 55 |
| 2.5   | Model Kano.....   | 56 |
| 2.5.1 | Pengertian model kano.....  | 56 |
| 2.5.2 | Diagram kano.....   | 57 |
| 2.5.3 | Tabel evaluasi kano dan kuisioner model kano.....   | 60 |
| 2.5.4 | Koefisien kepuasan kosnumen ( <i>better</i> ) dan koefisien kecewaan konsumen ( <i>worse</i> )..... | 64 |

## **BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.1   | Profil UPT perpustakaan unsri Indralaya.....                                | 66 |
| 3.2   | Visi, misi, tugas, fungsi, dan tujuan UPT perpustakaan unsri Indralaya..... | 67 |
| 3.2.1 | Visi perpustakaan.....  | 68 |
| 3.2.2 | Misi perpusakaan.....   | 68 |
| 3.2.3 | Tujuan perpustakaan.....  | 68 |
| 3.2.4 | Fungsi perpustakaan.....  | 69 |
| 3.3   | Struktur organisasi UPT perpustakaan.....                                   | 70 |



|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.4   | Ketenagaan UPT perpustakaan unsri Indralaya .....    | 71 |
| 3.5   | Koleksi UPT perpustakaan unsri Indralaya.....        | 72 |
| 3.5.1 | Pengadaan bahan pustaka .....                        | 72 |
| 3.5.2 | Jenis koleksi bahan pustaka.....                     | 72 |
| 3.5.3 | Macam koleksi .....                                  | 72 |
| 3.5.4 | Statistik koleksi .....                              | 73 |
| 3.6   | Peraturan UPT perpustakaan unsri Indralaya.....      | 73 |
| 3.6.1 | Oprasional layanan perpustakaan .....                | 73 |
| 3.6.2 | Tata tertib selama berada diruang perpustakaan ..... | 74 |
| 3.7   | Sistem pelayanan.....                                | 76 |
| 3.8   | Jenis-jenis layanan.....                             | 77 |
| 3.8.1 | Layanan dilantai satu (1) .....                      | 77 |
| 3.8.2 | Layanan dilantai dua (2).....                        | 78 |

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.1   | Analisis deskriptif .....  | 81 |
| 4.2   | Kelas <i>grade</i> model kano kualitas layanan digital UPT<br>Perpustakaan Universitas Sriwijaya .....                 | 82 |
| 4.2.1 | Sub Variabel <i>Tangibels</i> .....  | 82 |
| 4.2.2 | Sub Variabel <i>Reliability</i> .....  | 83 |
| 4.2.3 | Sub Variabel <i>Responsivness</i> .....  | 84 |
| 4.2.4 | Sub Variabel <i>Assurance</i> .....  | 85 |
| 4.2.5 | Sub Variabel <i>Empahty</i> .....  | 86 |
| 4.3   | Tingkat kualitas layanan digital UPT Perpustakaan Universitas<br>Sriwijaya ditinjau dengan pendekatan Model Kano ..... | 89 |
| 4.3.1 | Sub Variabel <i>Tangibels</i> .....  | 89 |
| 4.3.2 | Sub Variabel <i>Reliability</i> .....  | 91 |
| 4.3.3 | Sub Variabel <i>Responsivness</i> .....  | 92 |
| 4.3.4 | Sub Variabel <i>Assurance</i> .....  | 94 |
| 4.3.5 | Sub Variabel <i>Empahty</i> .....  | 95 |

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan..... 99

5.2 Saran..... 100

**DAFTAR PUSTAKA ..... 102**

**BIODATA PENULIS**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Tabel perubahan paradigma perguruan tinggi .....               | 4  |
| Tabel 1.2 Skala penilaian .....  | 32 |
| Tabel 1.3 Uji Validitas Variabel Pertanyaan Fungsional.....              | 33 |
| Tabel 1.4 Uji Validitas Variabel Pertanyaan Disfungsional .....          | 35 |
| Tabel 1.5 Uji Reabilitas Variabel Pertanyaan Fungsional .....            | 37 |
| Tabel 1.6 Uji Reabilitas Variabel Pertanyaan Disfungsional.....          | 37 |
| Tabel 1.7 Indikator kualitas layanan .....                               | 38 |
| Tabel 1.8 Tabel evaluasi model kano.....                                 | 41 |
| Tabel 2.1 Tabel evaluasi model kano.....                                 | 60 |
| Tabel 2.2 Bentuk pertanyaan fungsional.....                              | 62 |
| Tabel 2.3 Bentuk pertanyaan disfungsional .....                          | 63 |
| Tabel 2.4 Tabel tabulasi .....   | 63 |
| Tabel 4.1 Penentuan grade sub variabel tangibels .....                   | 82 |
| Tabel 4.2 Penentuan grade sub variabel reliability .....                 | 83 |
| Tabel 4.3 Penentuan grade sub variabel responsiveness .....              | 84 |
| Tabel 4.4 Penentuan grade sub variabel assurance .....                   | 85 |
| Tabel 4.5 Penentuan grade sub variabel empathy .....                     | 86 |
| Tabel 4.6 Grade kualitas layanan digital.....                            | 87 |
| Tabel 4.7 Penghitungan better dan worse sub variabel tangibels .....     | 89 |
| Tabel 4.8 Penghitungan better dan worse sub variabel reliability .....   | 91 |
| Tabel 4.9 Penghitungan better dan worse sub variabel responsiveness..... | 92 |
| Tabel 4.10 Penghitungan better dan worse sub variabel assurance .....    | 94 |
| Tabel 4.11 Penghitungan better dan worse sub variabel empathy .....      | 96 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Data evaluasi perpustakaan digital .....    | 7  |
| Gambar 2.1 Diagram kano .....                          | 58 |
| Gambar 3.1 UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya..... | 66 |
| Gambar 4.1 Grafik better dan worse .....               | 97 |

## **DAFTAR BAGAN**

|  |    |
|--|----|
| Bagan 1.1 Bagan kerangka teori .....                       | 23 |
| Bagan 3.1 Struktur organisasi UPT Perpustakaan Unsri ..... | 71 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran Kuisoner Penelitian.
2. Lampiran tabulasi pertanyaan fungsional dan disfuingsional yang sudah di evaluasi menggunakan tabel Kano.
3. Lampiran surat keterangan pembimbing skripsi.
4. Lampiran surat mohon izin penelitian.
5. Lampiran lembar Konsultasi bimbingan skripsi pembimbing I.
6. Lampiran lembar Konsultasi bimbingan skripsi pembimbing II.
7. Lampiran uji Validitas.
8. Lampiran uji Reliabilitas.
9. Lampiran dokumentasi Penelitian.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah sebuah bangunan yang memiliki koleksi buku-buku dan juga sebuah bahan lain yang memiliki nilai informasi. Menurut Yusuf dalam Abdul: Perpustakaan merupakan wilayah untuk menyimpan bermacam jenis bacaan untuk menambah pengetahuan bagi pembacanya. Dari sini masyarakat (pemustaka) bisa memakai suatu informasi yang ada pada perpustakaan sebagai menambah pengetahuan masyarakat (pemustaka), dan juga mencari informasi yang di perlukan atau sekedar berkunjung ke perpustakaan sebagai wahana hiburan. Bermacam jenis informasi terdapat pada perpustakaan diantaranya jurnal, surat kabar, majalah, buku, CD Audio visual, CD rekaman, *movie* dan banyak lagi.<sup>1</sup> Namun perpustakaan pada zaman ini telah berubah sesuai dengan kebutuhan zaman, perpustakaan bukan hanya berisi tentang bentuk-bentuk yang objeknya ada seperti buku, majalah, dan lain-lain. Perpustakaan pada era sekarang menghadirkan sebuah inovasi baru seperti adanya Perpustakaan digital yang merubah koleksi-koleksi di dalam perpustakaan bisa diakses melalui internet sehingga dapat mempermudah pemustaka mendapatkan informasi secara cepat. Inilah sebuah perubahan dari definisi Perpustakaan yang di mata masyarakat awam bahwa Perpustakaan hanya tempat meyimpan buku namun buktinya

---

<sup>1</sup> Abdul Rahman Saleh and Rita Komalasari, *Pengertian Perpustakaan dan Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan*, vol. 1, Modul 1 PUST2229, n.d.

Perpustakaan sudah banyak mengembangkan Inovasi sesuai dengan kebutuhan zaman.<sup>2</sup>

Tuntutan dan perkembangan zaman membuat suatu terobosan inovasi perpustakaan digital, perpustakaan digital merupakan sebuah perpustakaan jenis baru karena melaksanakan perubahan prinsip-prinsip dasar perpustakaan. Hal tersebut didukung dengan sebuah kombinasi antara teknologi informasi yang merubah perpustakaan menjadi lebih modern, lengkap, serta mudah di jangkau.<sup>3</sup> Menurut Rusmiatiningsih: sebuah penerapan berupa teknologi informasi dan komunikasi di berbagai bidang tugas, serta pekerjaan maupun layanan publik merupakan hal yang wajib digunakan.<sup>4</sup> Oleh karna perpustakaan digital sangatlah diminati oleh pemustaka karena sudah menjawab tuntutan kemudahan serta akses informasi yang di perlukan oleh pemustaka. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemustaka akan menuntut cara kepada perpustakaan agar kebutuhan informasi mereka terpenuhi. Perpustakaan dapat merespon dengan cara menyediakan berbagai macam bentuk untuk memenuhi kebutuhan dari pemustaka agar dapat memberikan sebuah pelayanan yang mudah, cepat dan efektif. Perkembangan perpustakaan digital adalah cara dari salah satu strategi untuk menjawab sebuah kegelisahan pemustaka yang memiliki sebuah kebutuhan informasi yang berbeda, walaupun perpustakaan digital bukanlah kunci utama dalam menarik pengguna dalam menggunakan dan memanfaatkan perpustakaan, namun

---

<sup>2</sup> Makmur Testiani, *Perpustakaan Era Keterbukaan Informasi Publik*, 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 34.

<sup>3</sup> Ibid., 17.

<sup>4</sup> Rusmiatiningsih -, "Analisis Sistem Informasi Union Catalogue Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan Pendekatan EUCS," *TAMADDUN: Jurnal Kebudayaan dan Sastra Islam* 18, no. 2 (December 3, 2018): 186.



ini adalah kunci dari sebuah hal yang berpengaruh sebagai alat komunikasi dan distribusi informasi kepada pemustaka.<sup>5</sup> Menurut Krikelas dalam Juhaidi & Syawqi<sup>6</sup> bahwa kebutuhan informasi sebuah pengguna akan muncul dan berkembang ketika sebuah pengetahuan kebutuhan seseorang kurang dari kebutuhan yang ia inginkan oleh karena itu mendorong pengguna untuk melakukan pencarian sebuah informasi ter *up to date* untuk dipergunakan dalam menaikkan pengetahuan yang sudah ada.

Menjawab tentang kegelisahan kebutuhan Informasi pastinya juga melanda di tengah-tengah mahasiswa oleh karena itu pertumbuhan perpustakaan digital juga sangat pesat pada Perpustakaan di universitas. Kegelisahan tersebut muncul karena perubahan terhadap paradigma di universitas, yang akan di rangkum pada tabel di bawah ini :

| <b>Perguruan tinggi paradigma lama</b> | <b>Perguruan tinggi paradigma baru</b>  |
|--|---|
| Pembelajaran ditetapkan universitas.   | Pembelajaran didasarkan pada kebutuhan. |
| Kalender akademik yang kaku.           | Kalender terbuka dan fleksibel.         |
| Universitas adalah tempat fisik.       | Universitas adalah sarang ide.          |
| Sekali sarjana, ya sudah... selesai.   | Belajar terus, sepanjang hidup.         |
| Universitas sebagai menara gading.     | Universitas sebagai mitra masyarakat.   |
| Mahasiswa baru 18 sampai 25 tahun.     | Mahasiswa baru segala usia.             |
| Buku adalah medium utama.              | Segala macam format informasi dipakai.  |
| Produk pendidikan cenderung tunggal.   | Produk pendidikan beragam.              |
| Mahasiswa adalah "beban"               | Mahasiswa adalah pelanggan/pembeli.     |
| Pengajaran dikelas.                    | Pembelajaran dimana saja.               |

<sup>5</sup> Dian Kristyanto, "Perpustakaan Digital dan Kelompok Pengguna Potensial," *Khazanah al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 7, no. 2 (December 1, 2019): 132.

<sup>6</sup> Juhaidi A and Syawqi A, *Perilaku Pencarian Informasi (Information Seeking Behaviour)* (Banjarmasin: Guru Besar IAIN Antasari Banjarmasin, 2016), 23.

|   |   |
|---|---|
| Multi-kultural.<br><i>Bricks and mortar.</i><br>Disiplin tunggal dalam pengetahuan.<br>Mementingkan kelembagaan semata.<br>Bergantung pada pemerintah.<br>Teknologi sebagai buang-buang uang. | Global.<br><i>Bits and bytes.</i><br>Pengetahuan multidisiplin.<br>Memikirkan pasar.<br>Berjualan dipasar.<br>Teknologi sebagai nilai tambah. |
|---|---|

Tabel 1.1

*Sumber: Virkus, Sirje (2004), "Information Literacy and Learning" dalam Libraries Without walls 5: the distributes delevery of library and information service.*

Sebab Fenomena tersebutlah kebutuhan informasi di universitas menjadi meningkat. Dalam menjawab kebutuhan informasi mahasiswa maka perpustakaan mengembangkan sebuah perpustakaan digital, sebagai bentuk untuk menjawab kegelisahan tersebut. Sebagai contoh yang digambarkan dalam artikel Dimas Sasongkoda dan Rudy Hartanto<sup>7</sup> bahwa sepuluh perguruan tinggi terbaik di Indonesia dan sepuluh perguruan tinggi terbaik di Dunia telah memiliki layanan perpustakaan digital. Ini dapat menggambarkan bahwa kebutuhan akan perpustakaan digital di tengah-tengah mahasiswa menjadi hal yang wajib demi membantu mahasiswa dalam mengakses informasi. Perpustakaan Universitas memiliki kewajiban penting dalam memahami kebutuhan informasi mahasiswanya, maka muncullah teknologi digital dalam perpustakaan. Wujud teknologi digital di perpustakaan universitas meningkat adalah dengan adanya pengabungan antara perpustakaan dan teknologi elektroni, sebagai contoh: buku eleketronik, *online*

<sup>7</sup> Dimas Sasongko and Rudy Hartanto, "EVALUASI PERPUSTAKAAN DIGITAL PERGURUAN TINGGI BERDASARKAN KARAKTERISTIK PERPUSTAKAAN DIGITAL" (2015): 114.

katalog, manajemen sistem referensi, jurnal *online*, *online database bibliografi*, dan lain-lain.<sup>8</sup> Dari penjelasan di atas perpustakaan memiliki tantangan untuk memberikan dan mengembangkan layanan perpustakaan digital dengan baik dan berkualitas.

Membahas sebuah kualitas maka kualitas dari perpustakaan haruslah terus diukur tidak terkucuali pada perpustakaan digital. Bisa dibayangkan apabila pustakawan tidak melakukan penelitian tentang kualitas perpustakaan, pastinya akan statis dan tidak ada perkembangan pada perbaikan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna.<sup>9</sup> Berbicara tentang kualitas, Menurut Kolter: *“Kualitas dari layanan merupakan suatu dari penilaian yang diberikan oleh pengguna perpustakaan terhadap bagaimana tingkat suatu layanan tersebut diterima dengan tingkat layanan yang diinginkan”* oleh sebab tersebut dalam melakukan penilaian kualitas layanan dibutuhkan sebuah tolok ukur. Menurut Parasuraman et.al dalam Algifari: *“Metode Service Quality”* dibagi ke dalam 5 dimensi kualitas layanan yakni: *“Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy”* Penulis berpendapat bahwa teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al bisa mengukur suatu kualitas layanan pada perpustakaan, maka ditarik kesimpulan bahwa sebuah layanan di perpustakaan dapat diukur apabila dari dimensi-dimensi tersebut digunakan dalam mengukur kualitas suatu layanan di perpustakaan.

---

<sup>8</sup> Sungadi Sungadi, “Pengaruh Kualitas Perpustakaan Digital Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa (Studi Kasus pada Universitas Islam Indonesia),” *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 5, no. 1 (June 18, 2021): 121.

<sup>9</sup> Endang Fatmawati, *Mata baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL*, 1st ed. (Jakarta: CV Sagung Seto, 2013), 17.

Menurut Gorge<sup>10</sup> terdapat 4 hal penting yang mesti di perhatikan dalam melakukan evaluasi informasi di perpustakaan yakni:

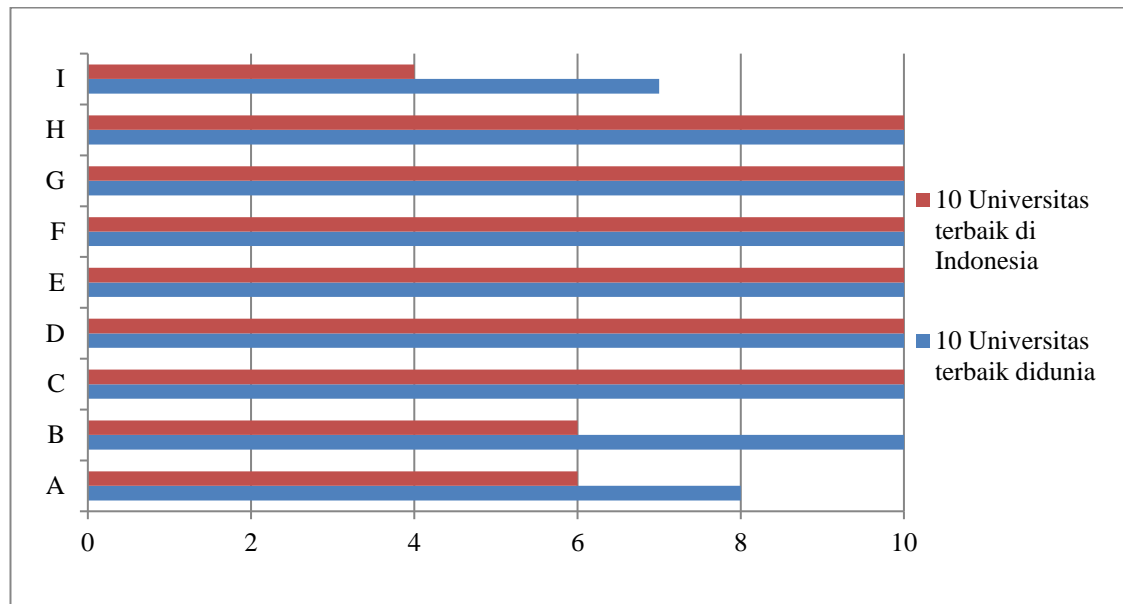
1. Topik yang umum (*General Topic*)
2. Pertanyaan Penelitian (*Research Question*)
3. Penilaian atau pandangan yang terjadi saat itu (*Insight once it happens*)
4. Menyeimbangkan hal-hal yang akan disampaikan (*Might use the balance or variety or voice it can lead your presentation*)

Pengukuran kualitas perpustakaan ini menjadi penting seiring banyak perpustakaan memiliki layanan digital, layanan digital ini memiliki sifat yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan zaman dan kepentingan dari pemustaka. Dari pengertian tersebut berarti kualitas perpustakaan dapat di katakan baik apabila menjawab keinginan kebutuhan pengguna. Oleh itu pengukuran sebuah kualitas layanan di perpustakaan menjadi penting terkhususnya perpustakaan digital. Menurut survey yang di lakukan oleh Dimas Sasongkoda dan Rudy Hartanto<sup>11</sup> tentang 10 hasil evaluasi perpustakaan digital universitas terbaik di dunia dan Indonesia pada tahun 2015. Layanan digital adalah suatu layanan yang menjadi tingkat penyumbang pelayanan yang paling sering digunakan oleh mahasiswa, dari hasil evaluasi kualitas dapat di lihat dari bagan di bahwa ini bahwa antusiasme pengguna perpustakaan pada pelayanan digital sangatlah tinggi.

---

<sup>10</sup> Mary W George, *The Elements of Library Research: What Every Student Needs To Know* (New Jersey: Princeton University Press, 2008), 131.

<sup>11</sup> Sasongko and Hartanto, "EVALUASI PERPUSTAKAAN DIGITAL PERGURUAN TINGGI BERDASARKAN KARAKTERISTIK PERPUSTAKAAN DIGITAL," 116.



Gambar 1.1

*Keterangan: Bagan hasil evaluasi Perpustakaan digital di universitas terbaik didunia dan di Indonesia.*

Keterangan:<sup>12</sup>

- A. Perpustakaan bisa membangun sebuah situs perpustakaan digital.
- B. Memperllihatkan sebuah fasilitas di akun pada tampilan *home*.
- C. Memiliki sebuah fasilitas informasi serta jam oprasional pada tampilan perpustakaan *digital*.
- D. Perpustakaan berlangan sebuah jurnal yang dapat di akses melalui search engine.
- E. Menampilakn direktori pustakwan serta staf, dan misi dari perpustakaan *digital*.

<sup>12</sup> Sasongko and Hartanto, "EVALUASI PERPUSTAKAAN DIGITAL PERGURUAN TINGGI BERDASARKAN KARAKTERISTIK PERPUSTAKAAN DIGITAL," 117.

- F. Mengizinkan hak ke konten repository, koleksi, serta katalog.
- G. Perpustakaan digital mempunyai sebuah katalog, repository, koleksi.
- H. Perpustakaan digital mempunyai informasi email, *search box*, media sosial, dan fasilitas tanya kepada pustakawan.
- I. Memiliki alat pencarian untuk mengakses repository, koleksi, katalog, serta informasi pada *website*.

*Column* hasil evaluasi sepuluh perguruan tinggi terbaik di dunia dan sepuluh perguruan tinggi terbaik di Indonesia tahun 2015 tentang perpustakaan digital. Adalah sebuah contoh pentingnya melakukan survei analisis kualitas layanan perpustakaan digital di ruang lingkup universitas. Terlebih lagi fasilitas perpustakaan digital banyak terdapat pada perpustakaan di universitas.<sup>13</sup>

Dari penjelasan diatas dapat tarik kesimpulan bahwa Perpustakaan sangatlah penting menjaga dan memberikan kualitas terbaik kepada penggunanya. Hal ini sangat memiliki kaitan dengan UPT perpustakaan universitas sriwijaya yang memiliki tugas sebagai penyedia layanan informasi dan memiliki peran dalam mewujudkan civitas yang dapat membawah nama besar alamater serta meningkatkan kualitas dari perguruan tinggi itu sendiri. Oleh itu UPT perpustakaan universitas sriwijaya telah memberikan bermacam fasilitas layanan untuk mempermudah mahasiswa mendapatkan informasi yang terdapat beberapa layanan di antaranya: Layanan Sampoerna *corner*, Layanan Informasi, Layanan digital, Layanan Pengetikan dan cetak, Layanan SNI (Standar Nasional Indonesia) *corner*,

---

<sup>13</sup> Ibid., 112.

Layanan Sirkulasi, Layanan Refrensi, Layanan koleksi khusus, Ruang baca, Layanan Periodikal dan Ruang sebagona.<sup>14</sup>

Di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya terdapat layanan yang fungsinya sebagai bentuk menjawab perkembangan zaman dan mempermudah mahasiswa mencari informasi yakni Layanan Digital.<sup>15</sup> Layanan ini hadir Kerjasama antara UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dengan Bank Sumatra Selatan (Sumsel) Babel yang telah menghibahkan setidaknya 100 lokal komputer yang telah di berikan kepada UPT Perpustakaan Unsri,<sup>16</sup> diharapkan dengan terciptanya serah terima lokal komputer yang tersedia UPT Perpustakaan Unsri akan memperbanyak jaringan akses komunikasi serta internet kepada mahasiswa Universitas Sriwijaya, dengan kata lain tujuan dari kerja sama ini adalah bentuk dari kepedulian perpustakaan dalam mudah mahasiswa mencari informasi yang dibutuhkan pada masa perkuliahan. Hal ini juga sebagai bentuk komitmen Bank Sumsel Babel memberikan rasa kepedulian untuk dunia pendidikan yang ada di Sumatera Selatan.<sup>17</sup> Tujuan dari kerjasama tersebut juga sesuai dengan arahan Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU selaku pimpinan Universitas Sriwijaya, yang sejalan dengan visi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya yakni: “Menjadikan sebuah perpustakaan sebagai inti dari informasi yang up to date dan berbasis

---

<sup>14</sup> Beta Ria Febrianti, “Layanan Digital Sebagai Layanan Favorit Bagi Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Sriwijaya” 34 (2018): 1.

<sup>15</sup> Ibid., 4.

<sup>16</sup> Ibid., 1.

<sup>17</sup> “Bank Sumsel Babel Salurkan CSR 100 Unit Komputer,” *PT Bank Pembangunan Daerah Dumatera Selatan Dan Bangka Belitung*, 08 2017, Agustus 2017 edition, <https://www.banksumselbabel.com/DetilBerita?ID=1615>.

teknologi informasi yang dapat menjawab tentang perkembangan dunia perpustakaan, dokumentasi dan informasi”.

Sesuai dengan penjelasan sebelum-sebelumnya bahwa layanan digital yang ada di UPT Perpustakaan Unsri, dalam hal ini sebuah Perpustakaan Universitas sebagai pengelola informasi haruslah mempertahankan kualitas layanan terutama UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang mengkedepankan sebagai perpustakaan berfokus pada bidang teknologi haruslah sesuai dengan kebutuhan dari perpustakaan tersebut apabila kualitas dari layanan digital UPT Perpustakaan dirasa baik maka UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya sudah melakukan pengembangan serta menjawab tuntutan kebutuhan dan kegelisahan mahasiswa dalam mencari informasi.

Menurut Beta Ria Febrianti:<sup>18</sup> Dari berbagai layanan yang ada, layanan digital adalah layanan yang paling diminati oleh pemustaka. Layanan Digital UPT Perpustakaan Unsri merupakan salah satu dari berbagai layanan yang ada. layanan ini memiliki beberapa fasilitas di antaranya :<sup>19</sup>

1. 100 Unit Komputer
2. Ruang Diskusi
3. E-Resource
4. Plagiasi Ithenticate
5. Repository Online
6. Bebas Pustaka

---

<sup>18</sup> Febrianti, “Layanan Digital Sebagai Layanan Favorit Bagi Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Sriwijaya,” 1.

<sup>19</sup> Maya Gusfita Sari, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Digital Library Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode Libqual” (Universitas Sriwijaya, 2021), 2.



Layanan digital adalah layanan yang paling di minati oleh pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya maka menjadi tanda tanya kenapa layanan ini di minati, bagaimana kualitas layanan tersebut? Banyak definisi terhadap sebuah kualitas layanan yang berhubungan dengan upaya kebutuhan konsumen, serta apakah layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumen? Menurut Wyckoff dalam Algifari<sup>20</sup> menafsirkan kualitas layanan adalah suatu tolah ukur tingkat keunggulan yang diharapkan dan sebuah pengontrolan atas tingkat keunggulan yang dapat memuaskan konsumen. Dari sini muncul sebuah pertanyaan apakah layanan digital yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dapat di angap baik apakah dirasa belum baik?

Dari penjelasan sebelum-sebelumnya Fenomena tentang penelitian dalam perpustakaan selalu terjadi tekhususnya pada perpustakaan digital. Perlunya evaluasi serta masukan dari pengguna perpustakaan (pemustaka) sangatlah penting dalam mengukur kualitas suatu perpustakaan atau layanan yang diberikan. Terutama pada perpustakaan digital pada ruang lingkup perguruan tinggi/universitas, karena kebutuhan informasi dari pengguna perpustakaan terus berubah oleh sebab tuntutan informasi dan perkembangan zaman. Remaja ini perpustakaan perguruan tinggi haruslah terus mengukur suatu kualitas dari barang dan jasa yang mereka berikan kepada pengguna perpustakaan (pemustaka). Apalagi pada perpustakaan digital, yang dimana perppustakaan digital adalah kemajuan teknologi yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan serta kegelisahan informasi

---

<sup>20</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, Pertama. (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, April 20019), 2.

pengguna perpustakaan (pemustaka). Pengukuran suatu kualitas di perpustakaan menjadi wajib hukumnya karena apabila perpustakaan tidak melakukan sebuah pengukuran, bisa dibayangkan bagaimana perpustakaan itu akan statis dan tidak berkembang.

Maka muncul sebuah permasalahan atau sebuah pertanyaan yang sering terjadi apakah kualitas dari layanan digital ini sudah baik? Dari Sebuah hasil pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti untuk mengidentifikasi sebuah permasalahan yang ada di layanan digital UPT perpustakaan universitas sriwijaya menurut penulis terdapat beberapa permasalahan pada layanan digital UPT perpustakaan Unsri yakni ada beberapa komputer yang perangkat kerasnya tidak bisa digunakan, ada beberapa komputer yang bermasalah pada software komputer yang mengakibatkan komputer tidak bisa digunakan, ada beberapa komputer yang diberi sandi oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, jaringan wifi/internet yang sering kali lambat, spesifikasi komputer yang tidak sesuai dengan keinginan pemustaka. Mungkin terdapat permasalahan yang lebih rinci dalam kualitas layanan digital ini namun peneliti belum menemukan hal tersebut oleh itu penelitian ini ditujukan untuk mengukur seperti apa tingkat kualitas layanan digital UPT perpustakaan universitas sriwijaya, dengan mengukur tingkat kualitas perpustakaan menggunakan pendekatan model kano.

Tentunya dalam mengukur kualitas dibutuhkan sebuah alat, maka peneliti menggunakan model kano dari Dr. Noriaki Kano dalam Algifari<sup>21</sup> model kano merupakan suatu metode untuk mengelaskan atribut-atribut dari sebuah produk

---

<sup>21</sup> Ibid., 95.

maupun jasa berdasarkan seberapa unggul atribut-atribut tersebut memberikan kepuasan pada pelanggan. Model kano digunakan dalam melakukan sebuah evaluasi terhadap atribut produk didasarkan pada pengguna perpustakaan menurut model kano di bagi ke dalam 6 kategori yakni: *Attractive (A)*, *Must-be (M)*, *One-dimensional (O)*, *Indifferent (I)*, *Reverse (R)*, *Questionable (Q)*.<sup>22</sup> Dengan menggunakan tabel evaluasi kano yang berisis tentang komparasi jawaban/responden pada pertanyaan fungsional serta disfungsional dengan membuat pertanyaan menjadi 2 bentuk yakni pertanyaan yang positif (fungsional) dan negatif (disfungsional) maka dapat menentukan di mana letak nilai atribut dari kualitas tersebut.<sup>23</sup>

Dari penjelasan panjang lebar yang peneliti jelaskan bahwanya betapa penting sebuah perpustakaan memberikan suatu inovasi baru kepada pemustaka terutama pada perpustakaan universitas serta terus melakukan evaluasi kualitas terhadap layanan yang diberikan. Oleh itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN MODEL KANO”**

---

<sup>22</sup> Ibid., 97.

<sup>23</sup> Ibid., 97.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Setelah menjelaskan latar belakang beberapa identifikasi masalah di antaranya:

1. Ada beberapa komputer yang perangkat kerasnya tidak bisa digunakan.
2. Ada beberapa komputer yang bermasalah pada software komputer yang mengakibatkan komputer tidak bisa digunakan.
3. Ada beberapa komputer yang diberi sandi oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.
4. Jaringan Wifi/Internet yang sering kali lambat.
5. Spesifikasi komputer yang tidak sesuai dengan keinginan pemustaka.

## 1.3 Rumusan Masalah

Setelah menjelaskan latar belakang beberapa rumusan masalah di antaranya:

1. Bagaimana kelas grade model kano kualitas layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya?
2. Bagaimana tingkat kualitas layanan digital UPT perpustakaan universitas sriwijaya ditinjau dengan pendekatan Model Kano?

## 1.4 Batasan Masalah

Agar salah penafsiran tidak terlalu luas terhadap judul penelitian, maka fokus pada penelitian hanya sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan digital yang menurut Parasuraman et.al dalam Algifari:<sup>24</sup> “Metode Service Quality” dibagi ke dalam 5 dimensi kualitas layanan yakni: *Tagibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*”.
2. Model Kano dirancang oleh Dr. Noriaki Kano dalam Algifari<sup>25</sup> metode ini sebuah hal yang bertujuan agar dapat mengkategorikan setiap atribut-atribut dari produk sebuah jasa berdasarkan berapa baik atribut tersebut mampu memberikan kualitas yang di harapkan pengguna.

Serta terdapat penjelasan diluar dari fokus penelitian, adalah sebagai berikut:

1. Layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya sebagian besar adalah bentuk dari hasil kerjasama dengan Bank Sumsel Babel.<sup>26</sup>
2. Layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya juga melakukan hubungan kerja sama dengan Bank Sumsel Babel, PT Cinoco Philips, Bank Indonesia, PT.HM. Sampoerna.<sup>27</sup>
3. Penelitian ini dilakukan pada masa transisi pandemi covid-19.

### 1.5 Hipotesisi Penelitian

Berikut hipotesisi sementara dalam penelitian ini :

H<sub>0</sub> : Kualitas layanan digital yang di ukur dengan pendekatan model kano menunjukkan nilai tinggi.

---

<sup>24</sup> Ibid., 5.

<sup>25</sup> Ibid., 95.

<sup>26</sup> Beta Ria Febrianti, “Layanan Digital Sebagai Layanan Favorit Bagi Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Sriwijaya” 34 (2018): 4.

<sup>27</sup> Ibid.

H<sub>1</sub> : Kualitas layanan digital yang di ukur dengan pendekatan model kano menunjukkan nilai rendah.

#### 1.6 Tujuan Penelitian

Supaya tujuan dalam penelitian ini kredibel dan sesuai dengan permasalahan yang telah di jelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana kelas grade model kano kualitas layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya jika ditinjau dengan model Kano.

#### 1.7. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat keilmuan merupakan kontribusi dari penelitian hanya untuk perkembangan dalam bidang ilmu pengetahuan.<sup>28</sup> Maka di harapkan dari penelitian ini dapat dijadikan :
  1. Perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu perpustakaan.
  2. Menjadi landasan untuk melakukan *Research and development* dalam bidang ilmu perpustakaan.
3. Manfaat Praktis merupakan kontribusi dari hasil penelitian bagi subyek atau instansi yang diteliti.<sup>29</sup> Maka diharapkan penelitian ini dapat dijadikan :

---

<sup>28</sup> Suliyanto, "METODE PENELITIAN KUANTITATIF" (Bebes: UNIVERSITAS PERADABAN BUMIAYU,2017),18,[http://eprints.peradaban.ac.id/108/1/Pelatihan%20Metode%20Penelitian\\_Pr of.%20Suliyanto.pdf](http://eprints.peradaban.ac.id/108/1/Pelatihan%20Metode%20Penelitian_Pr of.%20Suliyanto.pdf).

<sup>29</sup> Ibid.

1. Memberikan motivasi serta bahan evaluasi kepada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dalam bidang kualitas layanan digital.
2. Menjadi landasan untuk perkembangan layanan digital kedepannya.

### 1.8 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini akan berjudul “Analisis Kualitas Layanan Digital Di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan Model Kano” Oleh itu perlunya suatu tinjauan pustaka terlebih dahulu tentang judul penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, setelah di cari terdapat beberapa penelitian yang melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, maka hal tersebut akan dijadikan sebagai tinjauan pustaka.

1. Kajian pertama dilakukan oleh Dina Widy Putri (2017) dengan skripsi berjudul “Mengukur Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Islam Nasional Sumatera Utara Menggunakan Pendekatan Model Kano”. Williem Iskandar Pasa V, Medan Estate, Kenangan Baru, Meda, Sumatera Utara, 20371, Tarbiyah pengguna jasa UINSU tahun 2013, dan 1087 mahasiswa yang merupakan mahasiswa aktif Strata-1 IKIP digunakan dalam penelitian ini. Sebanyak 32 sampel dipilih untuk penelitian. Sumber data meliputi data primer, data sekunder, dan metode pengumpulan data, dan kuesioner model Kano, yang merupakan data kualitas layanan untuk dimensi ke-6 kepuasan pengguna perpustakaan. Proses analisis dilakukan sedemikian rupa sehingga setelah mengidentifikasi atribut, kuesioner kano diisi, klasifikasi atribut ditentukan berdasarkan model kano, dan ditentukan nilai kekuatan dan perbedaannya. Sebagai hasil dari penelitian ini, tiga

kelas sampan muncul di semua kelas: kelas dimensi esensial dan kelas sangat diperlukan. Kemudian kelas must be memiliki 18 atribut, diantaranya 7 atribut, 1 atribut tipe, 3 atribut atribut, 2 atribut keyakinan, dan 4 atribut empati. Walaupun kinerja atribut tinggi, kepuasan pengguna Perpustakaan UIN Sumatera Utara tidak meningkat. jauh di atas netral.

2. Kajian kedua dilakukan oleh Eva Elia (2012) dalam skripsi berjudul “Kualitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan dan Arsip Daerah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)”. Akibatnya, hasil analisis kesenjangan dengan nilai negatif kurang dari 1 pada analisis kualitas layanan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada pengguna belum dapat dikatakan telah mencapai kualitas dan kepuasan pengguna. Semua atribut layanan karena nilai interpretasi yang berbeda mengidentifikasi kelemahan sebagai tindakan korektif prioritas untuk meningkatkan, memantau, dan mengevaluasi kinerja. Satu atribut layanan sudah cukup. Ada 8 properti yang membutuhkan biaya perawatan yang sangat tinggi. Anda perlu meningkatkan dimensi properti aktual yang mewakili kinerja. 1 atribut deskriptif sangat tinggi, 1 atribut deskriptor layanan sedang, 8 atribut deskriptif layanan sangat tinggi, dan 3 atribut deskriptif tinggi. Dimensi daya tanggap mewakili atribut kinerja yang memadai, 1 atribut menunjukkan nilai sangat tinggi, 3 atribut menggambarkan pelayanan, dan tidak ada atribut yang memerlukan biaya pemeliharaan. Properti Dimension Assurance, yang mewakili kinerja, memiliki properti dengan nilai resolusi sangat tinggi dan properti yang memerlukan perbaikan untuk properti dengan nilai resolusi tinggi dan membutuhkan biaya perbaikan. Atribut Indikatif Kinerja Dimensi Empati harus meningkatkan atribut



dalam kategori nilai penjas tinggi dan kelemahan analisis sangat rendah, dan tidak boleh memiliki atribut yang memerlukan biaya perbaikan.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Yunita Dwi Jayanit (2013), mahasiswa Program Penelitian Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Nasional Sunan Kalijaga. Dalam skripsi berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Servqual dan KANO”, penelitian dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dengan menggunakan rumus tiga pertanyaan dan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang diukur dari kepuasan mahasiswa masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa nilai gap antara tingkat yang diharapkan dengan tingkat kinerja semua atribut pelayanan adalah negatif.

4. Penelitian keempat dilakukan oleh Fahmi Ash Shiddieqy (2015), mahasiswa Program Penelitian Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya dan Adab Universitas Islam Nasional Sunan Kaliga. Dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Siklus Perpustakaan Menggunakan Metode Servqual Perpustakaan Umum Bantul dan Metode Kano”, penelitian dilakukan di Perpustakaan Umum Bantul dengan rumus dua pertanyaan, dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. layanan sirkulasi yang diteliti dengan metode Servqual buruk, pentingnya semua properti layanan dalam sirkulasi Perpustakaan Umum Bantul berdasarkan metode kano dijelaskan oleh dampaknya terhadap sirkulasi dengan dimasukkan dalam kategori subjek Kualitas layanan adalah prioritas tinggi.

5. Penelitian kelima Penelitian Nofirza, Kus Indrayani (2011) dalam artikel berjudul “Penerapan Metode Kano dalam Analisis Kualitas Pelayanan di RS Arifin Ahmad Pekanbaru” akan mempengaruhi peningkatan dan penurunan kepuasan. Dengan menganalisis nilai baik dan buruk peta Karnaugh, dapat diketahui bahwa atribut-atribut berikut akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan. Kinerja bangsal (kepuasan) naik menjadi 74%, kepuasan dokter dengan mendiagnosis penyakit sampai dokter membuat diagnosis, atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah 85% penyakit dan 84% penyakit dan status pasien. Layanan pemeriksaan pasien (hingga 80%).

6. Kajian keenam dilakukan dalam artikel oleh Mahmudatul Huda yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano Perpustakaan Universitas Kediri”. Sumber data adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner, diikuti dengan data sekunder tentang variabel yang dikumpulkan untuk mengatasi masalah yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Metode pengumpulan data karya ilmiah ini adalah metode wawancara, metode observasi, metode penelitian kepustakaan, metode kepustakaan, dan metode angket. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Kediri kurang baik, yang terungkap dalam identifikasi kelemahan lebih besar dari pada identifikasi kekuatan yang ditunjukkan hasil kano. Metode analisis, identifikasi kekuatan dan kelemahan yang harus diidentifikasi satu dimensi, dua jenis yang unik untuk sampan. Diperoleh 61 item untuk item wajib dan 46 item untuk item satu dimensi. Untuk atribut-atribut yang harus masuk dalam kategori, tingkat ketidakpuasan (*dissatisfied*) dari atribut-

atribut yang disertakan mencapai 92% dan tingkat keunggulan (*satisfied*) mencapai 60%. dalam kategori satu dimensi. Berikut adalah atribut-atribut prioritas yang masuk dalam kategori Performance Excellence in Service Facilities yang harus dipelihara oleh Perpustakaan Universitas Kadiri untuk menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dll menurut metode Kano. Tingkat kepastian yaitu : proses pendaftaran siswa cepat sederhana, kurikulum cukup lancar, kurikulum tertata/disiplin, dan kurikulum mudah dipahami dan dipahami. Dimensi empati: instruksi dan pengaturan yang jelas, keluhan dan saran diterima dengan baik.

Diketahui bahwa beberapa penelitian sebelumnya hampir mirip dengan penelitian ini. Jadi ada beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu Kesamaan ada dalam melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan model kano dan mengukur tingkat kualitas barang dan jasa yang diberikan. Ada juga perbedaan antara penelitian sebelumnya dan populasi sebelumnya. Penelitian sebelumnya juga hanya mengukur tingkat kepuasan pemustaka namun penelitian ini untuk mengukur bagaimana tingkat dari kualitas layanan yang diberikan. Serta terdapat keunggulan penelitian ini dengan yang terdahulu yakni. Layanan digital di perpustakaan sangatlah penting bagi instansi pendidikan, terutama pada masa pandemi. Hal ini lah yang mendorong mengapa perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki sebuah layanan digital di UPT perpustakaan. Apalagi menurut Nur Rizzal Rosiyan dan Rahmadani Ningsih Maha pada artikelnya<sup>30</sup> menjelaskan bahwa dengan adanya pandemi covid-19 maka

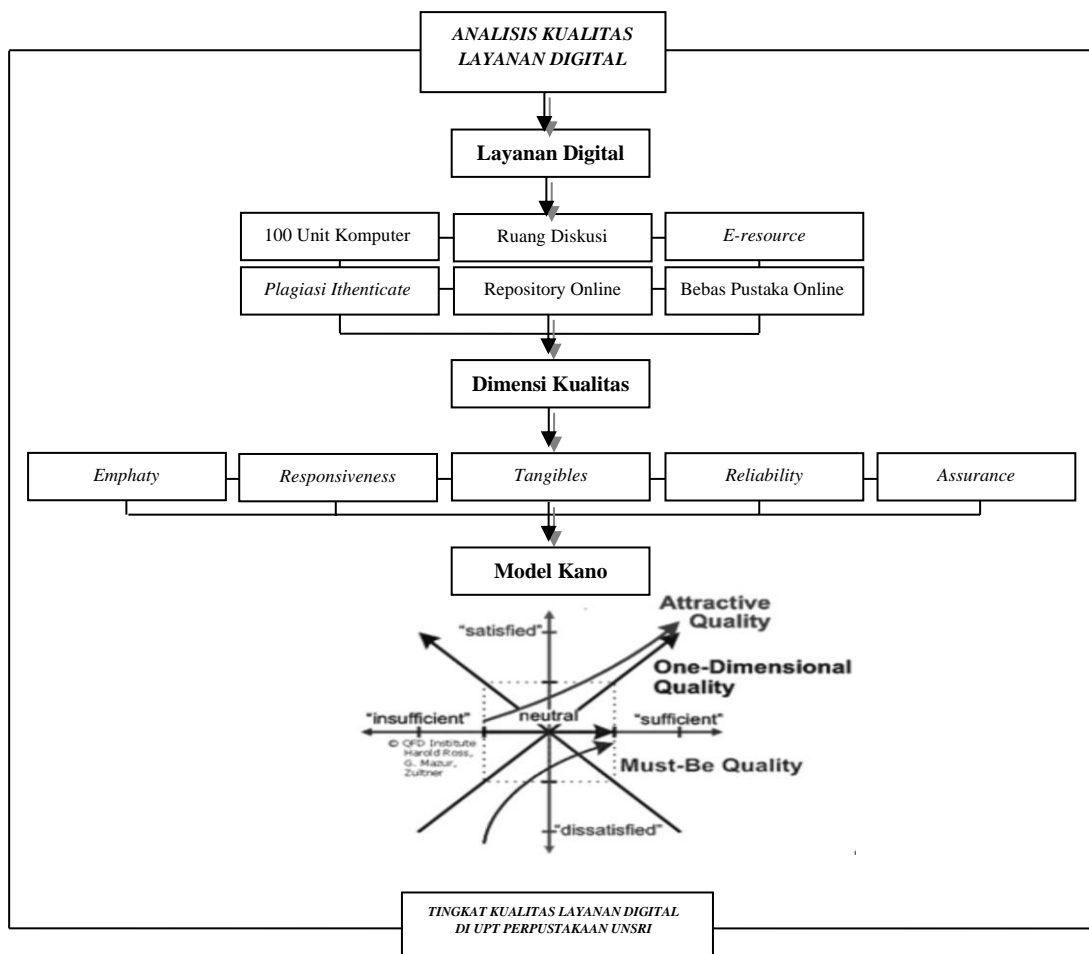
---

<sup>30</sup> Nur Rizzal Rosiyan, Rahmadani Ningsih Maha, and M Hum, "LAYANAN PERPUSTAKAAN DI ERA PANDEMI SEBAGAI IMPLEMENTASI INDUSTRI 4.0 : STUDI KASUS PDDI LIPI" 5, no. 2 (2020): 130.

revolusi 4.0 di perpustakaan melesat tinggi. Hal tersebut berkaitan dengan Penelitian ini yang dilakukan pada masa transisi pandemi covid-19, UPT perpustakaan universitas sriwijaya telah memberikan layanan digital kepada penggunanya pada semasa pandemi covid-19. Mengukur sebuah kualitas layanan digital yang diberikan oleh UPT perpustakaan universitas sriwijaya di masa transisi pandemi covid-19 adalah keunggulan dalam penelitian ini.

### 1.9 Kerangka Teori

Analisis kualitas layanan digital Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya dianalisis menggunakan model Kano. Seperti yang ditunjukkan diagram berikut ini :



Bagan 1.1

Dari tabel di atas maka terlihat konsep dari penelitian ini oleh itu penulis menggunakan beberapa teori dalam melakukan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

Menurut Kotler :<sup>31</sup> *“Kualitas dari layanan merupakan suatu dari penilaian yang di berikan oleh pengguna perpustakaan terhadap bagaimana tingkat suatu layanan tersebut diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.”*

Setelah mengetahui apa itu kualitas layanan maka di dapatkan kesimpulan jika apabila kualitas dari layanan yang hakikatnya memiliki nilai komprehensif dan

<sup>31</sup> Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 106.

harus terus dikembangkan sehingga memiliki nilai jual kepada pengguna perpustakaan.

Menurut Parasuraman et.al dalam Algifari :<sup>32</sup> *“Metode Service Quality dibagi ke dalam 5 dimensi kualitas layanan yakni: Tagibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.”*

Peneliti sependapat terhadap 5 dimensi kualitas layanan tersebut dengan adanya hal tersebut menjadi aspek acuan apakah sebuah kualitas layanan dapat berjalan baik atau tidak. Oleh itu Peneliti menggunakan model kano untuk sebagai alat untuk mengukur tingkat kualitas dari Layanan Digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Menurut Dr. Noriaki Kano dalam Algifari :<sup>33</sup> *“Suatu model yang dirancang untuk menciptakan atribut suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa..”*

Jika di pahami model kano adalah sebuah model analisis data yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pada layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, oleh itu penulis sepakat untuk menggunakan model ini.

#### 1.10 Metodologi Penelitian

Setelah menjelaskan hal di atas, peneliti berharap dapat menjawab pertanyaan penelitian dengan menjelaskan metodologi penelitian yang tepat, di antaranya seperti berikut ini :

---

<sup>32</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 5.

<sup>33</sup> *Ibid.*, 95.

### 1.10.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, kami menggunakan pendekatan Deskriptif Kuantitatif, menurut Sugiyono :<sup>34</sup> metodologi kuantitatif dikenal sebagai metode penemuan, data penelitian kuantitatif dan analisis statistik dalam bentuk digital untuk menemukan dan mengembangkan berbagai teknologi ilmiah baru. Peneliti juga menyimpulkan bahwa penelitian ini akan menggunakan sebuah Metode Kano, Pendekatan Kano bertujuan untuk mengklasifikasikan atribut produk dan jasa menurut seberapa baik atribut tersebut memenuhi kebutuhan pelanggan. Cara mudah untuk meningkatkan produk dan layanan bagi pelanggan adalah mengelompokkan berdasarkan atribut dan menganalisis dampaknya terhadap persepsi pelanggan dan kepuasan pelanggan. Hasil analisis berguna untuk menciptakan pengalaman pelanggan. Metode Kano juga mengklasifikasikan atribut produk barang dan jasa. Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan fungsionalitas fasilitas layanan atau produk dan layanan.<sup>35</sup>

Dari penjelasan dan pengamatan peneliti di atas, dapat disimpulkan bahwa metodologi kuantitatif adalah metodologi yang menginginkan data yang diperoleh untuk diinterpretasikan, dan bahwa interpretasi yang diperoleh dan dialami dari subjek penelitian dapat diartikan sebagai metodologi. Untuk karya ilmiah.

---

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 7.

<sup>35</sup> Mahmudatul Huda, Heribertus Santoso, and Sri Rahayuningsih, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano Di Perpustakaan Universitas Kadiri," *JATI UNIK : Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri* 1, no. 1 (November 10, 2017): 31.

### 1.10.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, Jalan Palembang-Prabumulih, Km. 32 Indralaya, Ogan Ilir. Sumatera Selatan, Kode Pos : 3066

### 1.10.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan cangkupan wilayah yang di generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tersendiri dan dapat di pilih oleh peneliti, sehingga bisa di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Dalam artian lain populasi bukan hanya manusia, tetapi juga benda alam lainnya. Populasi juga merupakan jumlah mata subjek/objek yang dipelajari, serta ciri-ciri apa saja yang dimiliki oleh suatu objek atau subjek tersebut.<sup>36</sup> Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan anggota aktif UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya karena dengan menggunakan anggota aktif perpustakaan diharapkan dapat mewakili setiap data yang akan didapatkan pada saat penelitian. Maka di dalam penelitian ini populasi merupakan anggota aktif UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Data yang terdaftar dalam keanggotaan aktif UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dengan jumlah 25.502 anggota.

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D*, 80.



## 2. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari karakteristik serta jumlah yang dimiliki oleh populasi pada penelitian.<sup>37</sup> Di dalam penelitian ini akan menggunakan sebuah teknik *nonprobability sampling* yakni semua populasi pada penelitian berpeluang menjadi bagian dari sampel pada penelitian.<sup>38</sup>

Namun pada pemilihan sampel akan memakai cara *sampling aksidental* yang merupakan bagian dari teknik *nonprobability sampling*. *Sampling aksidental* adalah sebuah metode untuk melakukan pemilihan sampel dengan peluang subjek dan objek yang terintegrasi pada ruang lingkup penelitian.<sup>39</sup> Yang berarti dalam melakukan pengambilan data, peneliti akan menemui orang yang sedang menggunakan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, bila orang tersebut dirasa cocok menjadi sampel pada penelitian ini.

Agar memperkecil sampel yang ada dan mempersingkat waktu penelitian maka pada penelitian akan menggunakan rumus *slovin* dalam memilih jumlah sampel. Penelitian ini memakai rumus *slovin* dengan tingkat keselarasan pada penelitian ini dapat mencapai angka 90% dengan taraf signifikat 10% rumus tersebut juga dapat memperkecil sampel yang ada. Diharapkan dengan menggunakan rumus *slovin* dengan

---

<sup>37</sup> Ibid., 81.

<sup>38</sup> Ibid., 82.

<sup>39</sup> Wahyu Setiawan, "Definisi Teknik Accidental Sampling Dan Penerapannya, (Akuntan Muslim: Definisi Teknik Accidental Sampling Dan Penerapannya)" (n.d.), <https://Akuntanmuslim.Com/Accidental-Sampling-Adalah/>. Pada Tanggal 19 Oktober 2021, Pukul 12.26 Wib.

jumlah populasi 25.502 dengan tingkat signifikat 10%. maka jumlah sampel pada penelitian ini ialah sebanyak 100 orang.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = kadar sampel yang dicari

N = kadar populasi

e = persen eror penelitian yang di ambil

sampel yang di tolelir atau sebanyak 10%

Diketahui N = 25.502 populasi ; e = 10%

Maka :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{25502}{1 + 25502.(0,1)^2}$$

$$n = \frac{25.502}{1 + 25502.(0,01)}$$

$$n = \frac{25502}{256,02}$$

$$n = 99,609$$

n = 99,609. Jadi kesimpulan sampel pada penelitian ialah 100 orang.

Penelitian ini mengambil populasi keanggotaan yang terdata pada UPT

Perpustakaan Universitas Sriwijaya sebagai objek penelitian.

#### 1.10.4 Jenis dan Sumber Data

- a. Sumber data Utama, Adapun yang menjadi sumber data utama dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dengan menggunakan angket, wawancara, dan dokumentasi kepada para pemustaka yang menggunakan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
- b. Sumber data Sekunder, adalah data yang disusun dalam bentuk dokumen-dokumen perpustakaan seperti : data keanggotaan dan sebagainya yang berhubungan dengan judul dalam penelitian.

#### 1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah sebuah langkah yang sangat penting dalam melakukan penelitian, oleh itu data yang telah dikumpulkan dapat dijadikan bahan untuk analisis dalam penelitian. dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah sebuah proses dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan mungkin bisa berupa pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>40</sup> Saat melakukan penelitian ini peneliti akan menyebarkan angket sebuah pertanyaan tertulis kepada pihak terkait dengan topik penelitian ini yang menjadi penelitian ialah pemustaka yang menggunakan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang sudah ditentukan jumlah sampelnya.

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D*, 142.

## 2. Observasi

Menurut Susrisono Hadi:<sup>41</sup> Observasi adalah proses yang sangat kompleks untuk meningkatkan informasi yang ada dengan mengamati dan mengingat berbagai proses fisiologis dan psikologis, yaitu fenomena yang ada. Penelitian ini akan melakukan pengamatan terhadap objek penelitian dengan cara mengamati, mencatat secara berkala mengenai sebuah fenomena yang ada, yakni bagaimana pemustaka menggunakan layanan digital yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

## 3. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data ketika Anda ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan pertanyaan yang ingin Anda selidiki, dan ketika peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang detail dan jumlah responden. kecil.<sup>42</sup> Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan yang dilakukan secara tatap muka langsung dengan pemustaka yang menggunakan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

## 4. Dokumentasi

---

<sup>41</sup> Ibid., 138.

<sup>42</sup> Ibid., 137.

Dengan ini penulis akan Mendengar, mencatat serta merekam data dari catatan wawancara, bentuk gambar, rekaman gambar bergerak, salinan berkas bersama Pengguna Perpustakaan yang menggunakan layanan digital pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, Dengan hal ini penulis akan dapat mempelajari hubungan-hubungan dengan masalah yang di teliti.

#### 1.10.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono:<sup>43</sup> untuk melakukan sebuah pengukuran yang ada pada fenomena sosial maupun alam haruslah menggunakan alat untuk mendapatkan kenyataan yang ada. Pada penelitian ini akan cara mencari tahu sebuah persepsi pengguna perpustakaan yang memakai layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya demi mengetahui tingkat kepuasan pemustaka pada layanan tersebut sehingga dapat mengukur tingkat kualitas layanan digital. Maka pada penelitian ini akan memakai sebuah kuisisioner yang diuraikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan serta pernyataan.

##### 1. Skala Pengukuran

Dalam melakukan sebuah pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ialah menggunakan skala *likert* serta menggunakan cara yang berbentuk penilaian *checklist*. Skala *likert* ialah skala yang menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur sebuah perilaku yang ditunjukkan oleh suatu individu, dengan menggunakan 5 titik pilihan pada butir pertanyaan, yang pilihannya adalah

---

<sup>43</sup> Ibid., 102.

Suka, Mengharapkan, Netral, Toleransi, Tidak suka.<sup>44</sup> Dengan begitu maka peneliti akan memberikan pertanyaan kepada pengguna perpustakaan yang memakai layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dengan menggunakan pengukuran seperti berikut :

| <b>Skala Penilaian</b> |              |
|------------------------|--------------|
| 1                      | Suka         |
| 2                      | Mengharapkan |
| 3                      | Netral       |
| 4                      | Toleransi    |
| 5                      | Tidak suka   |

Tabel 1.2

*Sumber : Algifari (2019), Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan metode Importance-Permanence Analysis(IP). Dan Model Kano.*

## 2. Uji Validitas dan Realiabilitas

Dalam hal ini uji instrument penelitian akan menggunakan analisis validitas dan reabilitas, yang merupakan suatu alat untuk mengukur dan mengetahui valid dan reliabilitas sebuah item pertanyaan yang akan diketahui pada sebuah kuisisioner dengan menggunakan berikut ini:

### 1. Uji Validitas

Menurut Kerlinger:<sup>45</sup> Uji Validitas ialah sebuah isi yang lebih menekankan kepada keabsahan pada sebuah insturumen yang disusun dan dikaitkn dengan

---

<sup>44</sup> Weksi Budiaji, *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*, preprint (INA-Rxiv, December 26, 2018), 128, accessed October 22, 2021, <https://osf.io/k7bgy>.

<sup>45</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Metode Gabungan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 235.

domain yang ingin diukur. Pengujian sebuah validitas akan dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan sebuah rumus *Product Moment Correlation*<sup>46</sup> pengujian validitas akan menggunakan aplikasi SPSS, dengan menguji setiap variabel yakni *tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Dengan cara seperti dibawah ini:<sup>47</sup>

1. Aktifkan program SPSS
2. Klik Variabel View pada pojok kiai bawah layar pada komputer dan isi nama variabel.
3. Klik data view pada kiri pojok bawah layar komputer.
4. Isikan data hasil tabulasi dari kuesioner yang telah diisikan oleh responden.
5. Proses data untuk uji validitas dengan uji kolerasi kendall's tau-b. Klik *analyze, Correlate, Bivariat...*
6. Pindahkan variabel ke kolom *variables* dengan mengklik tanda panah, lalu non aktifkan *pearson*, dan aktifkan *kendall's tau-b* pada kolom *correlaton coefficients*.
7. Klik OK, maka akan muncul hasil perhitungan.

Tabel 1.3

### Uji Validitas Variabel Pertanyaan Fungsional

---

<sup>46</sup> Febrinawati Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7, no. 1 (July 24, 2018), accessed March 26, 2022, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jtik/article/view/2100>.

<sup>47</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 31.

| Butir<br>Pertanyaan | Rhitung | Rtabel | N  | Keterangan |
|---------------------|---------|--------|----|------------|
| 1                   | 0,580** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 2                   | 0,496** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 3                   | 0,560** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 4                   | 0,642** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 5                   | 0,506** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 6                   | 0,497** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 7                   | 0,427*  | 0,361  | 30 | Valid      |
| 8                   | 0,578** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 9                   | 0,700** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 10                  | 0,673** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 11                  | 0,537** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 12                  | 0,876** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 13                  | 0,919** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 14                  | 0,853** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 15                  | 0,813** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 16                  | 0,838** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 17                  | 0,801** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 18                  | 0,878** | 0,361  | 30 | Valid      |
| 19                  | 1,000** | 0,361  | 30 | Valid      |

Sumber : Data yang telah di kelolah menggunakan spss

Dari data yang sudah di olah tercantum pada tabel 1.3 diatas, menunjukan bahwa hasil uji validitas setiap variabel pada aplikasi IBM SPSS 26 dengan Tanda \*\* pada suatu koedisien korelasi *kendal tau-b* akan menunjukan bahwa sebuah tingkat kolerasi antara 2 variabel yang diamati signifikat atau dapat dibilang berkolerasi pada tingkat signifikat 1%. Tanda \* pada korelasi *kendal tau-b* menggambarkan bahwa kolerasi pada dua variabel yang diamati berkolerasi ada



tingkat signifikansi 5%.<sup>48</sup> Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari pertanyaan variabel ialah valid.

Tabel 1.4

## Uji Validitas Variabel Pertanyaan Disfungsional

| <b>Butir<br/>Pertanyaan</b> | <b>Rhitung</b> | <b>Rtabel</b> | <b>N</b> | <b>Keterangan</b> |
|-----------------------------|----------------|---------------|----------|-------------------|
| 1                           | 0,668**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 2                           | 0,676**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 3                           | 0,680**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 4                           | 0,609**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 5                           | 0,626**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 6                           | 0,611**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 7                           | 0,715**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 8                           | 0,485**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 9                           | 0,824**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 10                          | 0,855**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 11                          | 0,798**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 12                          | 0,946**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 13                          | 0,899**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 14                          | 0,836**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 15                          | 0,754**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 16                          | 0,787**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 17                          | 0,755**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 18                          | 0,708**        | 0,361         | 30       | Valid             |
| 19                          | 1,000**        | 0,361         | 30       | Valid             |

Sumber : Data yang telah di kelolah menggunakan spss

---

<sup>48</sup> Ibid., 37.

Dari data yang sudah di olah tercantum pada tabel 1.4 diatas, menunjukkan bahwa hasil uji validitas setiap variabel pada aplikasi IBM SPSS 26 dengan Tanda \*\* pada suatu koedisien korelasi *kendal tau-b* akan menunjukkan bahwa sebuah tingkat kolerasi antara 2 variabel yang diamati signifikan atau dapat dibilang berkolerasi pada tingkat signifikan 1%. Tanda \* pada korelasi *kendal tau-b* menggambarkan bahwa kolerasi pada dua variabel yang diamati berkolerasi ada tingkat signifikansi 5%.<sup>49</sup> Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari pertanyaan variabel ialah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan sebuah konsistensi atau titik seimbang dari sebuah skor sesuatu instrument penelitian terhadap orang yang sama namun waktu yang berbeda bisa memberi pertanyaan.<sup>50</sup> Sehingga dapat mengukur sebuah kuisoner yang merupakan bagian indikator dari sebuah variabel, kuisoner yang telah dinyatakan reliable bisa juga disebut sudah sah jikalau jawaban dari orang terhadap sebuah pertanyaan konsisten serta stabil dari masa ke masa. Maka peneliti akan menggunakan teknik *Cronbach Alpah* dengan menggunakan aplikasi SPSS menggunakan beberapa tahap berikut ini:<sup>51</sup>

1. Aktifkan data penelitian.
2. Pilih menu *analyze, scale, reliability analysis...*
3. Lalu pindahkan variabel semua pertanyaan dengan mengklik tanda panah.
4. Klik OK, Maka akan muncul hasil perhitungan.

---

<sup>49</sup> Ibid., 37.

<sup>50</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Metode Gabungan*, 242.

<sup>51</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 39.

Bila besarnya nilai *Cronbach's Alpah* muncul di atas 0,6 nilai yang keluar maka dengan begitu kesimpulannya adalah pertanyaan untuk sebuah variabel adalah reliabel.<sup>52</sup>

Tabel 1.5  
Uji Reabilitas Variabel Pertanyaan Fungsional

| Variabel   | Rtabel | Rhitung (Nilai Cronbach's Alpah) | Keterangan |
|--|--------|----------------------------------|------------|
| Analisis Kualitas Layanan Digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan Model Kano | 0,6    | 0,768                            | Reliabel   |

Sumber : Data yang telah di kelolah menggunakan spss

Berdasarkan tabel 1.5 tersebut, maka besarnya nilai *Cronbach's Alpah* muncul di atas 0,6 nilai yang keluar maka dapat kesimpulannya bahwa pertanyaan untuk sebuah variabel dinyatakan reliabel.<sup>53</sup>

Tabel 1.6  
Uji Reabilitas Variabel Pertanyaan Disfungsional

| Variabel   | Rtabel | Rhitung (Nilai Cronbach's Alpah) | Keterangan |
|--|--------|----------------------------------|------------|
| Analisis Kualitas Layanan Digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan Model Kano | 0,6    | 0,912                            | Reliabel   |

Sumber : Data yang telah di kelolah menggunakan spss

<sup>52</sup> Ibid., 41.

<sup>53</sup> Ibid.

Berdasarkan tabel 1.6 tersebut, maka besarnya nilai *Cronbch's Alpah* muncul di atas 0,6 nilai yang keluar maka dapat kesimpulannya bahwa pertanyaan untuk sebuah variabel dinyatakan reliabel.<sup>54</sup>

### 3. Variable Penelitian

Variable adalah sebuah objek pada penelitian serta semua yang melihat tentang apa saja yang ada dan dipilih oleh peneliti tentang hal yang akan diteliti. Sehingga nantinya dapat ditarik sebuah kesimpulan. Pada penelitian ini terdapat 2 variable, yaitu:

#### 1. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas adalah sebuah variable yang memengaruhi sebuah variabel lain. Variabel ini diberi simbol X yang akan menjadi variabel ini adalah Model Kano.

#### 2. Variabel Terkait (*Dependen*)

Variabel merupakan variabel yang di pengaruhi oleh variabel lain. Variabel ini akan diberi dengan simbol Y dan akan menjadi variabel ini adalah Kualitas Layanan.

Tabel 1.7

#### Idikator kualitas layanan

| Variabel         | Sub Variabel     | Indikator            | Termuat pada kuisoner nomor |
|------------------|------------------|----------------------|-----------------------------|
| Kualitas Layanan | <i>Tangibles</i> | 1. Fasilitas         | 3,5                         |
|                  |                  | 2. Kebersihan tempat | 1                           |

<sup>54</sup> Ibid.

|  |   |   |         |
|--|---|---|---------|
|  | (Bukti fisik yang ada di layanan digital)   | 3. Kerapian Tempat  | 2       |
|  |   | 4. Sarana Komunikasi  | 4,6,7,8 |
|  | <i>Reliability</i><br>(Sebuah Kemampuan dalam memberikan layanan sesuai dengan janji yang ditawarkan)                   | 1. Jam buka tutup Perpustakaan                                | 1       |
|  |   | 2. Keakuratan informasi yang di dapat melalui layanan digital | 2       |
|  |   | 3. Kemudahan dalam mengakses informasi                        | 3       |
|  | <i>Responsiveness</i><br>(Respon atau sebuah kesingapkn pustakawan dalam membantu pemustaka dalam memberikan pelayanan) | 1. Kesigaaan Petugas dalam melayani                           | 2       |
|  |   | 2. Kecepatan Petugas dalam melayani                           | 1       |
|  |   | 3. Waktu tunggu layanan yang cepat                            | 3       |
|  | <i>Assurance</i><br>(Jaminan atau kepastian)  | 1. Pengetahuan pustakawan                                     | 1       |
|  |   | 2. Keramahan pustakawan                                       | 2       |
|  |   | 3. Kepercayaan kepada layanan yang diberikan                  | 3       |
|  |   | 4. Keamanan layanan yang diberikan                            | 4       |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <i>Emphaty</i><br>(Adalah sebuah perhatian khusus yang diberikan kepada pengguna perpustakaan) | 1. Perpustakaan benar-benar memahami kebutuhan dari pemustaka | 1 |
|--|--|---|---|

*Sumber: Parasuraman Zeithaml, dan Berry (1998), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for*

*Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*

#### 1.10.7 Teknik Analisis Data

Data dikelola untuk pengolahan data berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan oleh peneliti yang menanggapi sampel penelitian, dan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:<sup>55</sup>

##### 1. Pembuatan Kuisisioner Kano

Setiap atribut dari dimensi kualitas pelayanan kemudian dibuat sepasang pertanyaan di susun dalam kusioner. Responden dapat menjawab kusioner dengan salah satu dari 5 jawaban berbeda berdasarkan ketetapan pada tabel Evaluasi Kano.

##### 2. Penentuan Klasifikasi Atribut menggunakan model kano yaitu, dengan cara sebagai berikut :

Menentukan kategori atribut tiap responden menggunakan tabel berikut:

---

<sup>55</sup> Kurt Matzler et al., "How to Delight Your Customers," *BRAND MANAGEMENT* 5, no. 2 (1996): 8.

| <i>Costomer Requiment</i>                      |                | Pertanyaan disfungsional ( <i>negatif</i> ) |                     |        |               |               |
|--|----------------|---|---------------------|--------|---------------|---------------|
|  |                | 1   | 2                   | 3      | 4             | 5             |
|  |                | Suka  | Meng<br>arapk<br>an | Netral | Tolera<br>nsi | Tidak<br>Suka |
| Pertanyaan<br>Fungsional<br>( <i>Positif</i> ) | 1.Suka         | Q   | A                   | A      | A             | O             |
|  | 2.Mengharapkan | R   | I                   | I      | I             | M             |
|  | 3.Netral       | R   | I                   | I      | I             | M             |
|  | 4.Toleransi    | R   | I                   | I      | I             | M             |
|  | 5.Tidak Suka   | R   | R                   | R      | R             | Q             |

Tabel 1.8

*Sumber : Algifari (2019), Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan metode Improtance-Permanance Analysis(IP). Dan Model Kano*

Keterangan: A = *Attractive* (menarik), M = *Must-be* (harus ada), O = *One dimensional* (satu ukuran) I = *Indifferent* (netral), R = *Reverse* (kemunduran), Q = *Quetionable* (diragukan).

1. Hitung jumlah masing-masing untuk setiap kategori di setiap atribut.
2. mekelaskan kategori kano berbagai atribut dengan menggunakan

*Blauth's formula*<sup>56</sup> dengan cara sebagai berikut :

<sup>56</sup> Mahdi M Mirza, "Evaluasi Kualitas Layanan E – Commerce TRAVELOKA Dengan Pendekatan metode Kano," *FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA* (2018): 36.

- a. Misalkan  $(one\ dimensional + attractive + must\ be) > (indifferent + reserve + questionable)$  maka grade di peroleh dari yang paling besar dari (one dimensional, attractive, must be).
- b. Misalkan  $(one\ dimensional + attractive + must\ be) < (indifferent + reserve + questionable)$  maka grade diperoleh dari yang paling besar dari  $(indifferent + reserve + questionable)$ .
- c. Misalkan  $(one\ dimensional + attractive + must\ be) = (indifferent + reserve + questionable)$  maka grade diperoleh dari yang paling besar dari  $(one\ dimensional, attractive, must\ be, indifferent, reserve\ dan\ questionable)$ .

3. Menentukan nilai *better* (kepuasan konsumen) dan *worse* (kekecewaan konsumen)

*Better* yang lebih baik tentang seberapa besar kepuasan pengguna akan meningkat jika perpustakaan menyediakan fitur (A&O). *Worse* menunjukkan seberapa besar kepuasan pengguna berkurang jika perpustakaan tidak menyediakan fitur (O&M). Dengan rumus *better* dan *worse* dihitung sebagai berikut:

$$Better = \frac{A + O}{A + O + M + I}$$

Tingkat Kepuasan berada pada nilai 0 sampai 1, apabila nilai semakin mendekati angka 1 dapat dikatakan semakin mempengaruhi tingkat



kepuasan pengguna, namun kebalikannya apabila angkanya lebih condong ke 0 maka bisa di katakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.<sup>57</sup>

$$Worses = \frac{O + M}{(A + O + M + I)}$$

Apabila nilai lebih dekat dengan nilai -1 maka akan berpengaruh pada tingkat kekecewaan pengguna semakin tinggi, sebaliknya apabila nilainya 0 maka tidak berpengaruh pada kekecewaan pengguna.<sup>58</sup>

#### 4. Membuat grafik *better worse* menggunakan diagram model kano

Langkah terakhir dalam proses analisis data adalah menyajikan data tersebut menggunakan diagram model kano agar mudah untuk di jelaskan dan ditarik hasil dari tingkat kualitas layanan. Apabila setiap indikator di atas nilai linear berarti tingkat kualitas yang diberikan masih terbilang tinggi.

### 1.11 Sistematika Penulisan

Agar isi penelitian ini lebih mudah dipahami, sistem ini ditulis sebagai berikut :

**BAB I Pendahuluan**, pada bab ini akan termuat tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, hipotesis penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II Landasan Teori**, pada bab ini akan termuat tentang teori-teori relevan dalam persoalan penelitian. Yang terdiri dari teori-teori definisi kualitas,

---

<sup>57</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 106.

<sup>58</sup> Ibid., 107.

dimensi kualitas, karakteristik kualitas perpustakaan, pengertian layanan perpustakaan, layanan digital, pengertian model kano, diagram kano, tabel evaluasi kano dan kuisioner model kano.

**BAB III Deskripsi Wilayah Penelitian,** pada bab ini akan termuat tentang deskripsi wilayah penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Yang berisi tentang profil UPT Perpustakaan Unsri Indralaya, visi, misi, tugas, fungsi dan tujuan UPT Unsri Indralaya, struktur organisasi, ketenagaan UPT Unsri Indralaya, koleksi UPT Unsri Indralaya, peraturan UPT Unsri Indalaya, sistem pelayanan, dan jenis-jenis layanan.

**BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan,** pada bab ini akan termuat tentang menguraikan tentang analisis dari hasil penelitian dan pembahasan data yang telah di peroleh di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, serta melakukan analisis kuisioner yang telah dibagikan kepada sampel dan melakukan wawancara serta observasi, sehingga dapat menjawab 2 rumusan masalah yakni Bagaimana kelas *grade* model kano kualitas layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dan Bagaimana tingkat kualitas layanan digital UPT perpustakaan universitas sriwijaya ditinjau dengan pendekatan Model Kano, Serta membahas pertanyaan tentang hipotesis penelitian ini.

**BAB V Penutup,** Pada bab ini menjelaskan tentang penarikan kesimpulan serta memberikan saran pada penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### 2.1 Analisis

##### 2.1.1 Pengertian Analisis

Analisis adalah sebuah kegiatan dalam melakukan suatu pola pikir atau cara berfikir dengan menguji secara sistematis kepada hal yang akan diamati membentuk bagian antar hubungan dan hubungannya dengan semua yang diamati.<sup>59</sup>

Sementara itu di kamus besar Bahasa Indonesia tahun 2016, Analisis dapat diartikan sebagai cara dalam melakukan pokok atas berbagai bagian yang ada dengan cara mengurai berbagai bagian itu sendiri yang memiliki hubungan antar hubungan serta memiliki pengertian yang tepat serta dapat di pahami.

Dari penjelasan kedua hal tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis adalah cara menguraikan pokok pikiran secara bersistem dengan menentukan bagian yang tepat. Hubungan-hubungan dari berbagai kelompok atau hubungannya menyeluruh dalam mendapatkan penegertian dan juga pemahaman yang benar.

#### 2.2 Kualitas

##### 2.2.1 Definisi Kualitas

Mengetahui apa yang dimaksud dengan kualitas, tentunya ada banyak definisi tentang apa itu kualitas dan apa artinya. Kualitas itu sendiri memiliki nilai yang berbeda-beda, tergantung siapa yang mendeskripsikannya, aspek

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D*, 335.

penggunaan kata kualitas, sudut pandang masalah yang dibahas, dan tujuan penggunaannya. Kualitas perpustakaan itu sendiri lebih pada seberapa puas pengguna, yaitu. kebutuhan dan keinginan pengguna.<sup>60</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sebuah perpustakaan tergantung pada pekerjaan para pustakawan dan seberapa baik staf perpustakaan memberikan layanan yang memuaskan pengguna. dalam filosofi kualitas. menurut Tjiptono<sup>61</sup> terdapat 4 pakar yang mengidentifikasi sebuah kualitas, yakni:

Josep M. Juran: *“Menentukan kualitas yang sesuai untuk digunakan (fitness for use).”*

Philip P. Crosby: *“Tekankan pentingnya orang-orang organisasi terlibat dalam proses dengan menekankan kepatuhan individu terhadap persyaratan/pedoman. Teori Crosby adalah proses top-down.”*

W. Edwards Deming: *“Strategi berdasarkan alat statistik cenderung memiliki nilai bottom-up. Kualitas adalah perbaikan terus-menerus dan pengukuran kualitas.”*

Taguchi: *“Sementara strategi berfokus pada fungsi kerugian, filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa meningkatkan kualitas mengurangi biaya dan meningkatkan kualitas dengan mengurangi variabilitas produk dan proses.”*

Dan juga terdapat pendapat Menurut Kolter yakni Kualitas dari layanan merupakan suatu dari penilaian yang di berikan oleh pengguna perpustakaan

---

<sup>60</sup> Fatmawati, *Mata baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL*, 22.

<sup>61</sup> Tjiptono Fandy, *Prinsip Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2004), 22.

terhadap bagaimana tingkat suatu layanan tersebut diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.<sup>62</sup>

Dari beberapa konsep pendapat dari para ahli di dalam bidang kualitas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam mendefinisikan sebuah kualitas. Terdapat kesamaan untuk memenuhi sebuah kualitas dari layanan yang diberikan membutuhkan fokus kepada penggunanya serta kerjasama dalam semua bidang serta melakukan perkembangan secara terus-terusan dan berkelanjutan agar kualitas yang diberikan tetap dalam kondisi prima.

### 2.2.2 Manajemen kualitas

Juran dalam Fatmawati<sup>63</sup> memfokuskan pada 3 aspek yang primer atau sangat utama dalam manajemen kualitas, yang disebut dengan "*Quality Trilogy*". Yakni:

#### 1. Perencanaan Kualitas (*Quality Planning*)

Proses penentuan kesiapan kualitas dan penetapan tujuan. Contohnya menentukan siapa penggunanya, mengidentifikasi keinginan pengguna, melakukan pengembangan dengan keistimewaan demi kebutuhan pengguna, mengembangkan sistem dan proses organisasi, dan merencanakan kepada level operasional.

#### 2. Kontrol Kualitas (*Quality Control*)

Yakni sebuah proses untuk mengoperasionalkan pelaksanaan kedepannya dan terus dilakikan sesuai dari target. Contohnya menilai

---

<sup>62</sup> Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan*, 106.

<sup>63</sup> Fatmawati, *Mata baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL*, 23.

suatu kerja kualitas, bandingkan kinerja dan tujuan dan bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan..

### 3. Perbaikan Kualitas (*Quality Improvement*)

Ini adalah proses meningkatkan kualitas tertinggi untuk menciptakan kinerja terbaik. Misalnya, mengembangkan infrastruktur, mengidentifikasi diagram dan melaksanakan proyek peningkatan, dan membentuk tim proyek yang bertanggung jawab atas masalah terkait peningkatan.

#### 2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan

Ada beberapa sebuah dimensi yang menjadi sebuah tolah ukur serta pertimbangan dalam menentukan sebuah pengembangan dan perencanaan bagi sebuah organisasi, terutama bagi Perpustakaan. Kualitas pelayanan tidak bisa diberikan nilai dengan hanya berdasarkan pada sudut pandang subjektif ataupun dari sudut pandang Perpustakaan, tetapi perlu ada hal yang harus di pertimbangkan melalui sudut pandang pengguna.

Menurut Parasurama et.al dalam Algifari:<sup>64</sup> Metode *Service Quality* dibagi menjadi 5 dimensi kualitas layanan yakni:

#### 1. *Tangibles*

Penampilan dan kinerja fasilitas fisik yang ada, seperti peralatan, personel, dan materi komunikasi yang digunakan untuk memberikan layanan.

---

<sup>64</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 5.

## 2. *Reliability*

Adalah sebuah kebiasaan pihak yang menyediakan jasa untuk menyajikan sebuah jasa dan bisa disebut sebagai bagaimana pelayanan tersebut dapat berjalan tepat dan akurat sehingga pengguna dapat mempercayai.

## 3. *Responsiveness*

Yakni kemauan dari pihak jasa (pustakawan) demi secepatnya menyajikan suatu pelayanan yang diperlukan dengan sigap.

## 4. *Assurance*

Dimensi ini bisa di katakan bagaimana sikap sopan dan pemahaman dari karyawan/pustakawan yang disangkutkan kepada kemampuan layanan menyajikan keyakinan kepada pengguna dengan mereka memberikan jasa dengan sebaik-baiknya. Dimensi ini dibagi menjadi 4 subdimensi diantaranya: *Competence* yakni bermakna keterampilan dan sebuah pengetahuan yang dimiliki pustakawan, *Courtesy* adalah sebuah sikap ramah, perhatian dan sikap-sikap benar lainnya, *Credibility* artinya hal yang berkaitan dengan tingkat percaya pada suatu organisasi seperti prestasi serta reputasi yang dimiliki karyawan/pustakawan, dan yang terakhir adalah *Security* yang bermakna bahwa tidak ada bahaya, resiko, serta keraguan untuk menggunakan jasa yang di berikan oleh karyawan/pustakawan.

### 5. *Emphaty*

Adalah sebuah pemahaman dari perpustakaan terhadap kebutuhan dari pengguna serta perhatian yang diberikan kepada pengguna.

Setelah mengetahui hal-hal tersebut ditarik kesimpulan bahwa harapan konsumen terhadap pelayanan adalah hal yang harus di perhatikan oleh suatu organisasi atau penyedia jasa informasi dengan mengukur kualitas menggunakan aspek-aspek dimensi kualitas.

Sementara Garvin dalam Mahdi<sup>65</sup> Ini menegaskan bahwa delapan dimensi kualitas dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis strategis ketika melakukan penelitian, yakni:

1. Kinerja (*performance*) Karakteristik operasi utama dari produk inti (*core product*) yang akan dipakai.
2. Fitur bisa disebut juga sebagai kriteria tambahan (*features*) Yaitu karakteristik kedua atau bisa di sebut pelengkap.
3. Reliabilitas (*reliability*) Ini berarti lebih kecil kemungkinannya untuk rusak atau tidak dapat digunakan.
4. Kesesuaian spesifikasi (*conformance to specification*) Artinya, bagaimana lokasi desain dan karakteristik operasional memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

---

<sup>65</sup> Mirza, "Evaluasi Kualitas Layanan E – Commerce TRAVELOKA Dengan Pendekatan metode Kano," 11.



5. Daya tahan (*durability*) Ini tentang berapa lama Anda dapat terus menggunakan produk. Dimensi ini mencakup umur panjang teknis dan ekonomis produk.
6. Serviceability Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan Ini termasuk kecepatan, fungsionalitas, kenyamanan, kemudahan perawatan dan penanganan keluhan yang memuaskan. Layanan yang diberikan tidak terBatasan pada pra-penjualan, tetapi dari proses penjualan hingga layanan purna jual termasuk layanan perbaikan dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetik Artinya, daya tarik suatu produk terhadap panca indera, seperti bentuk fisik, ukuran atau desain, warna, dll.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) Artinya, bentuk dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Seringkali, pembeli mempersepsikan kualitas dari segi harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, dan negara produsen, karena kurangnya pengetahuan tentang atribut atau karakteristik produk yang mereka beli (*country of origin, country of manufacture, country of assembly, atau country of brand*).

Namun, beberapa dimensi yang disarankan oleh Garvin dapat berlaku untuk bisnis layanan dan layanan. Padahal, konteks lebih dari delapan dimensi kualitas di atas adalah manufaktur produk. Oleh karena itu, banyak ahli dan peneliti telah melakukan penelitian khusus pada dimensi kualitas pelayanan.

## 2.3 Perpustakaan

### 2.3.1 Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan dapat memiliki arti yang berbeda, menurut para ahli berikut ada beberapa paparan pendapat mengenai pengertian perpustakaan, yakni :

Menurut Sulistyto Basuki : Perpustakaan adalah sebuah organisasi yang terjadi karna adanya penyelenggaraan dana publik yang dirancang untuk memberikan layanan publik dan terbuka untuk siapa saja, tanpa memandang jenis kelamin, keyakinan, ras, usia, atau agama, dan lain-lain demi tercapainya penyebaran informasi kepada penggunanya.<sup>66</sup>

Menurut Aziz : Perpustakaan adalah sebuah organisasi dengan dana bersama dengan Distribusi perpustakaan dan layanan informasi yang dapat melayani semua anggota masyarakat.<sup>67</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan tempat yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi, tanpa memandang golongan.

### 2.3.2 Tujuan Perpustakaan

Perpustakaan memiliki tujuan yang ingin dicapai untuk mendukung proses pemberian layanan kepada pengguna. Menurut Deklarasi Perpustakaan UNESCO 1972, menurut Sulistyto Basuki<sup>68</sup> terdapat 4 tujuan perpustakaan yakni :

---

<sup>66</sup> Sulistyto Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), 46.

<sup>67</sup> Aziz Safrudin, *Perpustakaan Ramah Difabel: Mengelola Layanan Informasi Bagi Pemustaka Difabel* (Yogyakarta, 2014), 20.

<sup>68</sup> Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, 46.

1. Memberikan kesempatan kepada pengguna biasa untuk membaca koleksi, membantu meningkatkan kebutuhan informasi pengguna.
2. Ini menyediakan sumber informasi yang terjangkau, relevan, akurat dan cepat tentang topik yang sangat berguna bagi pelanggan perpustakaan.
3. Melalui pengembangan koleksi perpustakaan kami, kami membantu pengguna mengembangkan kemampuan informasi untuk kepentingan masyarakat sekitar.
4. Bertindak selaku inti dari kultural yang artinya perpustakaan merupakan sebuah pusat utama dari kehidupan bagi masyarakat sekitarnya.

Menurut Deklarasi Perpustakaan UNESCO tahun 1972, dapat disimpulkan bahwa tujuan penting perpustakaan adalah menyediakan akses yang terjangkau, akurat, dan cepat kepada masyarakat terhadap informasi yang tersimpan di dalamnya. Kami berharap dapat mengembangkan kecerdasan informasi yang kami miliki sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat di sekitarnya.

### 2.3.3 Fungsi Perpustakaan

Menurut Aziz<sup>69</sup> ada beberapa fungsi perpustakaan yakni:

1. Fungsi sebagai tempat penyimpanan

Perpustakaan merupakan institusi untuk menyimpan berbagai koleksi, dan memiliki kewajiban dalam menyimpan dan

---

<sup>69</sup> Safrudin, *Perpustakaan Ramah Difabel: Mengelola Layanan Informasi Bagi Pemustaka Difabel*, 17.

melestarikan semua karya informasi tercetak dalam bentuk buku, jurnal, laporan penelitian, karya rekam, serta karya-karya lainnya.

## 2. Fungsi Informasi

Sebagai sebuah penyedia informasi, perpustakaan adalah instansi yang mendistribusikan informasi serta menyediakan informasi yang disesuaikan pada beragam hal dari perpustakaan tersebut dan pengguna yang dilayani.

## 3. Fungsi rekreasi

Ketika pengguna perpustakaan membaca berbagai koleksi yang ada, artinya bukan hanya untuk keperluan praktis, tetapi sebagai tempat persiapan perkuliahan dan mencari referensi penelitian untuk ujian.

## 4. Fungsi pendidikan

Perpustakaan merupakan sebuah tempat di mana dapat melakukan pendidikan tanpa mengenal usia.

## 5. Fungsi kultural

Sebagai inti dari berbagai macam kebudayaan dan menyimpan dan menyebarkan informasi berbagai macam kebudayaan yang ada.

Berdasarkan berbagai uraian tentang fungsi perpustakaan dapat ditarik kesimpulan. Bahwa perpustakaan memiliki fungsi dalam menyediakan sebuah informasi kepada pengguna serta dimanfaatkan bagi masyarakat untuk kepentingan edukatif, rekreatif, dan informatif.

## 2.4 Layanan

### 2.4.1 Definisi Layanan Perpustakaan

Menurut Darmono dalam Rahman:<sup>70</sup> Layanan di perpustakaan di jelaskan menjadi 2 hal yakni: yang pertama Semua bentuk Informasi yang diinginkan oleh *user* perpustakaan, segala hal tersebut dijelaskan secara seksama yang akan di manfaatkan di tempat atau informasi yang akan dibawah pulang untuk di pergunakan diluar ruang lingkup perpustakaan, yang kedua layanan perpustakaan merupakan sebuah sarana untuk melakukan penelusuran informasi yang ada di perpustakaan sebgai landasan dari kebenaran informasi tersebut.

Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwanya layanan perpustakaan ialah sebuah dari salah satu kegiatan pelekasanaan dalam sebuah perpustakaan yang perlu perencanaan dalam penyelengaraaan. Layanan Perpustakaan juga memiliki fungsi sebagai mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka seusai dengan kebutuhan informasi yang ingin digunakan.<sup>71</sup>

### 2.4.2 Layanan Digital

Layanan digital merupakan sebuah layanan untuk melakukan pencarian jurnal, pengumpulan suatu informasi yang berkaitan dengan sumber daya yang tersedia melalui internet dan artikel serta penyabran informasi. menurut Dermawan dalam Luthfiah:<sup>72</sup> menegaskan bahwa internet merupakan salah satu sistem jaringan komunikasi jarak jauh yang sangat memanfaatkan gelombang

---

<sup>70</sup> Rahman Elfa, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, 1st ed. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 2.

<sup>71</sup> Ibid.

<sup>72</sup> Fitwi Luthfiah, "MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN" 1, no. 2 (n.d.): 198.

elektromagnetik dengan kekuatan dan kapasitas yang di tentukan dari besar dan kecilnya kapsaitas byte, serta data digital dapat di terjemahkan dalam bentuk transfer apapun yang bergantung pada sistem oprasi jaringan komputer yang disimpan dalam gelombang eloektromagnetik yang menjelajah keluar angkasa dan dunia dapat di lihat dan di akses melalui layar monitor pada komputer.

Ada juga pendapat menurut makmur Perpustakaan digital ialah sebuah Perpustakaan yang mempunyai bahan koleksi yang dominan dalam bentuk *digitals*, oleh sebab itu koleksi digital memiliki 2 kemungkinan yakni: Koleksi tersebut tersedia di dalam perpustakaan dan di pasang dalam bentuk digital yang perangkat kerasnya tersedia dan dapat di akses di perpustakaan, atau Koleksi tersebut tidak terdapat pada perpustakaan namun dapat di pakai kapan saja di manapun asalkan terdapat jaringan internet.<sup>73</sup> Dari penjelasan tersebut remaja ini layanan digital sangatlah disukai oleh pemustaka karena dengan menggunakan layanan digital di Perpustakaan akan mempermudah akses informasi yang dibutuhkan dengan waktu yang singkat.

## 2.5 Model Kano

### 2.5.1 Pengertian Model Kano

Menurut Dr. Noriaki dalam Algifari Model Kano adalah:<sup>74</sup> *“Sebuah model yang tujuannya adalah untuk menciptakan atribut suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa.”*

---

<sup>73</sup> Testiani, *Perpustakaan Era Keterbukaan Informasi Publik*, 21.

<sup>74</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 5.

Itu sebabnya Kano adalah model yang menyediakan alat yang efektif untuk mengkategorikan kebutuhan dan memahami kepribadian atau karakteristik pelanggan. Pada tahun 1984, Noriaki Kano adalah seorang profesor emeritus di Universitas Tokyo dan seorang ahli dalam manajemen kualitas total. Mengusulkan model Kano, Model ini digunakan untuk menemukan dan memperkirakan kualitas yang dirasakan dan kepuasan/ketidakpuasan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian antara kualitas yang dirasakan dan diharapkan dari pelanggan/pengguna suatu produk/jasa.<sup>75</sup>

Metode Kano dikembangkan pada tahun 1984 oleh Dr. Noriaki Kano dari Universitas Ricoh di Tokyo. Metode Kano bertujuan untuk mengklasifikasikan atribut produk dan layanan sesuai dengan bagaimana mereka memenuhi kebutuhan pelanggan mereka. Sederhananya model ini memungkinkan pelanggan untuk meningkatkan produk dan layanan. model yang mengelompokkan dan menganalisis atribut berdasarkan dampaknya terhadap persepsi pelanggan dan kepuasan pelanggan. Hasil analisis kano bisa sangat berguna dalam menciptakan pengalaman pelanggan. Metode Kano juga mengklasifikasikan atribut produk, termasuk barang dan jasa serta hubungan antara kepuasan pelanggan dan fasilitas layanan atau fungsi produk dan layanan.<sup>76</sup>

### 2.5.2 Diagram Kano

Diagram kano memiliki 3 bentuk hal yang saling berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen dengan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumen

---

<sup>75</sup> Dina Windya Putri, : “: Pengukuran Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Pendekatan Model Kano” (2017): 23.

<sup>76</sup> Huda, Santoso, and Rahayuningsih, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano Di Perpustakaan Universitas Kadiri,” 31.

(Atribut). Dari masing-masing hal yang berhubungan tersebut di gambarkan dengan kurva. Maka untuk menggambarkan sebuah kurva bentuk hubungan antara sebuah tingkat kepuasan konsumen dengan tingkat kebutuhan konsumen (Atribut) menggunakan sebuah sistem koordinat bujur sangkar. Sumbu horisontal yang menunjukkan sebuah tingkat pemenuhan terhadap suatu kebutuhan konsumen (Atribut) dan sumbu vertikal yang menunjukkan sebuah tingkat kepuasan konsumen (*Satisfaction*) konsumen dengan tingkat sebuah kekecewan (*dissatisfaction*) konsumen. Maka digambarkan pada gambar 2.1 berikut ini:<sup>77</sup>



Gambar 2.1

*Sumber : Algifari (2019), Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan metode Importance-Performance Analysis(IP). Dan Model Kano.*

Dari tabel di atas terdapat 3 dasar kategori kano yakni:<sup>78</sup>

<sup>77</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 96.

<sup>78</sup> Mehran Nejati and Mostafa Nejati, "Service Quality at University of Tehran Central Library," *Library Management* 29, no. 6/7 (August 13, 2008): 7.



1. *Must Be atau Basic needs.*

Pada grade ini harus memiliki kebutuhan atau keharusan dari pengguna, pengguna akan jadi tidak puas apabila dari kerja atribut tersebut rendah. Akan tetapi tingkat kepuasan akan menjadi tidak akan meningkat jauh ke atas titik tengah meskipun kerja dari atribut ini tinggi.

2. *One-dimensional atau performance needs*

Kategori satu dimensi atau persyaratan kinerja, kepuasan pengguna berhubungan linier dengan kinerja atribut, sehingga semakin tinggi kinerja atribut, semakin tinggi kepuasan pengguna.

3. *Attractive atau excitement needs*

Dalam kategori permintaan yang menarik atau menggairahkan, tingkat kepuasan pengguna meningkat ke tingkat yang lebih tinggi seiring dengan meningkatnya kinerja atribut. Namun, kinerja atribut tidak menurunkan kepuasan pengguna.

Namun, mengabaikan properti setiap layanan dapat berdampak negatif pada perpustakaan. Juga setiap kategori pengguna tidak statis dari waktu ke waktu, atau dalam bahasa lain kategori pelanggan berubah dari waktu ke waktu. Atribut yang sangat menarik adalah satu dimensi dan akhirnya menjadi atribut penting. Oleh karena itu, penentuan nilai-nilai tersebut harus didasarkan pada kebutuhan pengguna.

### 2.5.3 Tabel Evaluasi Kano dan Kuisoner Model Kano

Tabel Evaluasi Kano Merupakan isi tentang kompirasi jawababan dari responden antara pertanyaan fungsional dan disfungsional, berikut di bawah ini contoh tabel evaluasi kano:<sup>79</sup>

| <i>Costomer Requiment</i>                      |                | Pertanyaan disfungsional ( <i>negatif</i> ) |                      |        |                |               |
|--|----------------|---|----------------------|--------|----------------|---------------|
|  |                | 1   | 2                    | 3      | 4              | 5             |
|  |                | Suka  | Meng<br>harap<br>kan | Netral | Tolera<br>-nsi | Tidak<br>Suka |
| Pertanyaan<br>Fungsional<br>( <i>Positif</i> ) | 1.Suka         | Q   | A                    | A      | A              | O             |
|  | 2.Mengharapkan | R   | I                    | I      | I              | M             |
|  | 3.Netral       | R   | I                    | I      | I              | M             |
|  | 4.Toleransi    | R   | I                    | I      | I              | M             |
|  | 5.Tidak Suka   | R   | R                    | R      | R              | Q             |

Tabel 2.1

*Sumber : Algifari (2019), Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan metode Improtance-Permance Analysis(IP). Dan Model Kano.*

Keterangan : A= *Attractive* (menarik), M= *Must-be* (harus ada), O= *One dimensional* (satu ukuran) I = *Indifferent* (netral), R = *Reverse* (kemunduran),

<sup>79</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 98.

Q = *Questionable* (diragukan).<sup>80</sup> dan di jelaskan secara terperinci seperti di bawah ini:

- a. *Attractive/excitement needs*. Artinya, tingkat kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan peningkatan kinerja atribut, tetapi penurunan tersebut tidak menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.
- b. *One Dimensional*. Artinya, ada hubungan linier antara kepuasan pelanggan dan kinerja atribut, dan peningkatan kinerja atribut meningkatkan kepuasan pelanggan, dan penurunan kinerja atribut menurunkan kepuasan pelanggan.
- c. *Must be/Basic Needs*. Dengan kata lain, jika kinerja properti itu rendah, pengguna akan tidak puas, tetapi bahkan jika kinerja properti itu tinggi, kepuasan pengguna tidak akan jauh lebih tinggi daripada netral. Kategori ini merupakan persyaratan dasar yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa kepada konsumen.
- d. *Indifferent*. Atribut ini tidak akan mempengaruhi kepuasan apa-apa kepada pengguna.
- e. *Reverse*. kategori ini adalah kebalikan dari kategori One dimensional yakni derajat kepuasan akan lebih tinggi apabila layanan tidak berjalan dengan seperti biasanya.

---

<sup>80</sup> Putri, : “: Pengukuran Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Pendekatan Model Kano,” 26.

- f. *Questionable*. Atribut ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap layanan kadangkala baik dan kadang kala buruk tergantung diberikannya layanan tersebut ataupun tidak diberikan.

Dalam Menentukan sebuah kategori untuk setiap kebutuhan konsumen yang didasari dari hasil survei menggunakan kuisoner model kano yang akan membuat sebuah pertanyaan menjadi 2 kelompok yakni pertanyaan dalam bentuk fungsional dan bentuk disfungsional. Kuisoner akan berisi tentang pertanyaan yang berisi Suka, Berhadap, Netral, Toleransi, Tidak, yang sesuai dengan skala likert model kano.

Penentuan Kategori untuk setiap kebutuhan pengguna di dasarkan pada sebuah hasil survei menggunakan kuisoner model kano. Seperti contoh di bawah ini:<sup>81</sup>

| Bentuk Pertanyaan Fungsional   |   |              |
|--|---|--------------|
| Jika pada Perpustakaan A Terdapat 100 Unit Komputer pada Layanan Digital, Apa Perasaan anda? | 1 | Suka         |
|  | 2 | Mengharapkan |
|  | 3 | Netral       |
|  | 4 | Toleransi    |
|  | 5 | Tidak Suka   |

Tabel 2.2

*Sumber : Algifari (2019), Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan metode Improtance-Permance Analysis(IP). Dan Model Kano.*

<sup>81</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 98.

| Pertanyaan disfungsional   |   |              |
|--|---|--------------|
| Jika pada Perpustakaan A Tidak Terdapat 100 Unit Komputer pada Layanan Digital, Apa Perasaan anda? | 1 | Suka         |
|  | 2 | Mengharapkan |
|  | 3 | Netral       |
|  | 4 | Toleransi    |
|  | 5 | Tidak Suka   |

Tabel 2.3

*Sumber : Algifari (2019), Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan metode Importance-Permanance Analysis(IP). Dan Model Kano.*

Setelah sebuah kuisioner yang telah diisi oleh responden kemudian di tabulasi pada tabel berikut ini:<sup>82</sup>

| Nomor Atribut | Butir Pertanyaan                       | A | M | O | R | Q | I | TOTAL | KATEGORI |
|---------------|--|---|---|---|---|---|---|-------|----------|
| 1             | 100 Unit Komputer pada Layanan Digital |   |   |   |   |   |   |       |          |
| 2             | Pertanyaan Lain                        |   |   |   |   |   |   |       |          |

Tabel 2.4

*Sumber : Algifari (2019), Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan metode Importance-Permanance Analysis(IP). Dan Model Kano.*

---

<sup>82</sup> Ibid., 99.

Keterangan:

- Kotak A.M.O.R.Q.I adalah jumlah hasil yang di isi oleh responden yang termasuk pada kategori tersebut
- Kolom Total diisi frekuensi kumulatif setiap kebutuhan konsumen dan dapat pula dalam presentase.

#### 2.5.4 Koefisien kepuasan kosnumen (*better*) dan koefisien kecewaan

konsumen (*worse*)

Menurut Berger et.al dalam Algifari:<sup>83</sup> kepuasan Pelanggan CS merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui dampak kebutuhan konsumen (atribut) terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *Disappointment Coefficient* (DS) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui dampak permintaan konsumen (pada atribut kekecewaan konsumen).

Memperkenalkan rumus untuk menentukan koefisien kepuasan pelanggan (customer satisfaction) CS dan koefisien ketidakpuasan pelanggan (customer ketidakpuasan) - DS Koefisien kepuasan (CS) mengukur pengaruh konsumen Pengaruh kebutuhan (atribut) terhadap kepuasan konsumen , kepuasan (CS) berkisar dari 0 sampai 1, semakin dekat CS dengan 1, semakin besar pengaruh kebutuhan konsumen (atribut) terhadap kepuasan pelanggan (pengguna jasa). (Noisy) semakin kecil pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan (pengguna

---

<sup>83</sup> Ibid., 106.

jasa).<sup>84</sup> Untuk menghitung koefisien kepuasan pelanggan, kebutuhan atau atribut (CS) dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$Better = \frac{A + O}{A + O + M + I}$$

*Disappointment Coefficient* (DS) setiap kebutuhan (atribut) konsumen mengukur dampak kebutuhan konsumen (atribut) terhadap kekecewaan konsumen. Besarnya DS adalah dari 0 sampai -1. Besarnya DS yang semakin mendekati -1 menunjukkan bahwa kebutuhan konsumen (atribut) berdampak lebih besar terhadap kekecewaan konsumen (melayani pengguna). Di sisi lain, ukuran DS semakin mendekati 0, menunjukkan bahwa kebutuhan konsumen (atribut) semakin kecil pengaruhnya terhadap tingkat kekecewaan konsumen (pengguna jasa).<sup>85</sup>

Rumus untuk menentukan properti (DS) adalah sebagai berikut :

$$Worses = \frac{O + M}{(A + O + M + I)}$$

---

<sup>84</sup> Ibid.

<sup>85</sup> Ibid., 107.

## BAB III

### DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

#### 3.1 Profil singkat UPT perpustakaan unsri Indralaya

Pada tahun 1958, KODAM IV Sriwijaya dipimpin oleh Letnan Kolonel. Burlian mendirikan Perpustakaan Univeristas Sriwijaya, yang dipelopori dan didirikan oleh Sultan Takdir Ali Syahbana, J. Dunga Lts, Muchtar Effendi.



Gambar 3.1

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Sumber : [www.digilib.unsri.ac.id](http://www.digilib.unsri.ac.id)

Pada tahun 1963 Perpustakaan Universtas Sriwijaya mendapatkan beberapa bantuan buku dari mulai :<sup>86</sup>

- a. Pembelian 3000 ekslembar buku.
- b. Pt. Shell 100 ekslembar buku.
- c. Paperda Lembaga Ilmu Sriwijaya 7000 ekslembar buku.

---

<sup>86</sup> Sumber : Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, "Sejarah Perpustakaan Universitas Sriwijaya" di akses pada 18 Agustus 2022. [Digilib.unsri.ac.id](http://Digilib.unsri.ac.id).



- d. Kedutaan Besar Yugoslavia dan India
- e. ICA Jakarta 80 ekslembar buku ternak

Pada tahun 1974, perpustakaan umum yang disponsori oleh Unsri, yang saat itu masih tinggal di AULA, berisi 1148 jilid dan 29967 jilid. Juga memiliki perpustakaan (ruang baca) masing-masing fakultas. Pusatnya terletak di Indralaya dan perpustakaan terletak di kampus Bukit Besar Palembang.<sup>87</sup>

Pimpinan Perpustakaan Unsri dari awal berdiri hingga sekarang adalah:

- a. Taufik Nuskam 1958 sampai 1963
- b. A.Rozali BA 1963 sampai 1972
- c. M. Ali Batutihe, SH 1972 sampai 1978
- d. Dra. Chuzaimah D.Diem, MLS 1978 sampai 1985
- e. Ali Syamsir Alioeddin, SH 1985 sampai 1989
- f. Dra. Chuzaimah D.Diem MLS 1989 sampai 1999
- g. Drs. Majelis, MSLS 1999 sampai 2003
- h. Drs. Djunaidi, MSLS 2003 sampai 2011
- i. Drs. Halim Sobri, M.Si 2011 sampai 2014
- j. Elfi Moralita 2014 sampai 2018
- k. Amrifan Solahudin Mohruni 2018 sampai sekarang<sup>88</sup>

---

<sup>87</sup> Sumber : Digilib.unsri.ac.id di akses pada 18 Agustus 2022.

<sup>88</sup> Sumber : Digilib.unsri.ac.id di akses pada 18 Agustus 2022.

### 3.2 Visi, Misi, Tugas, Tujuan dan Fungsi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.<sup>89</sup>

#### 3.2.1 Visi perpustakaan

*“Berbasis teknologi informasi, menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi yang lengkap, siap menjawab tantangan perkembangan perpustakaan, dokumen dan informasi di dunia”.*

#### 3.2.2 Misi Perpustakaan

- a. Memberikan pelayanan informasi dalam rangka pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat khususnya civitas akademika Universitas Sriwijaya Indralaya.
- b. Perolehan, pengolahan, penyimpanan dan penyebaran informasi berbasis teknologi informasi bagi pengguna khususnya civitas akademika Universitas Sriwijaya Indralaya.
- c. Berusaha untuk membantu pengguna menemukan informasi dengan mudah, cepat dan akurat.

#### 3.2.3 Tujuan Perpustakaan

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya juga telah menetapkan sasaran program dan kegiatan yang tertuang dalam Tupoksi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya:

---

<sup>89</sup> Sumber : Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, “Visi, Misi, Tugas, dan Tujuan UPT perpustakaan Universitas Sriwijaya” Diakses pada 19 Agustus 2022. Digilib.unsri.ac.id.

- a. Menaikan jumlah kunjungan/pemustaka perpustakaan.
- b. Menaikan tingkat kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana banguan pada perpustakaan.
- c. Menaikan setiap ketersediaan terbitan perpustakaan sebagai sarana pengembangan ilmu pada perpustakaan.

#### 3.2.4 Fungsi perpustakaan

Fungsi Perpustakaan Universitas Sriwijaya adalah pendidikan, fungsi informasi, fungsi penelitian, fungsi hiburan, fungsi publikasi, fungsi pengumpulan data akademik dan fungsi interpretasi. Berfungsi sebagai pusat untuk menerima, mengelola, memelihara, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pelaksanaan proyek badan induk.

Perpustakaan merupakan salah satu unit kerja Universitas Sriwijaya yang memiliki fungsi sebagai :

- a. Memberikan suatu sumber daya kajian (informasi) demi meningkatkan kualitas praktek program tridharma perguruan tinggi.
- b. Menyediakan fasilitas pembelajaran yang lengkap dan berkualitas bagi civitas akademika dan masyarakat umum sesuai dengan kemampuan keuangan Universitas.
- c. Ia mengumpulkan, mengolah, memproduksi, menyimpan, dan menyediakan informasi di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta mendistribusikan karya-karyanya. Pengembangan sistem jaringan informasi di perguruan tinggi dalam dan luar negeri bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

- d. Menjaga ilmu pengetahuan serta seni atau kebudayaan.
- e. Mencontohkan tempat gemar membaca yang gemar membaca secara bersahabat, nyaman dan tertib.

### 3.3 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya<sup>90</sup>

Adapun susunan struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

#### a. Kepala Perpustakaan

Pustakawan mengkoordinasikan perencanaan dan memberikan kepemimpinan, arahan, dan pengawasan dalam pengembangan program perpustakaan jangka pendek, menengah, dan panjang.

#### b. Kepala Seksi Tata Usaha

Kepala bagian tata usaha menyelenggarakan tugas di bidang pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta pengelolaan perpustakaan.

#### e. Ketua Kelompok Pustakawan (Pejabat Fungsional).

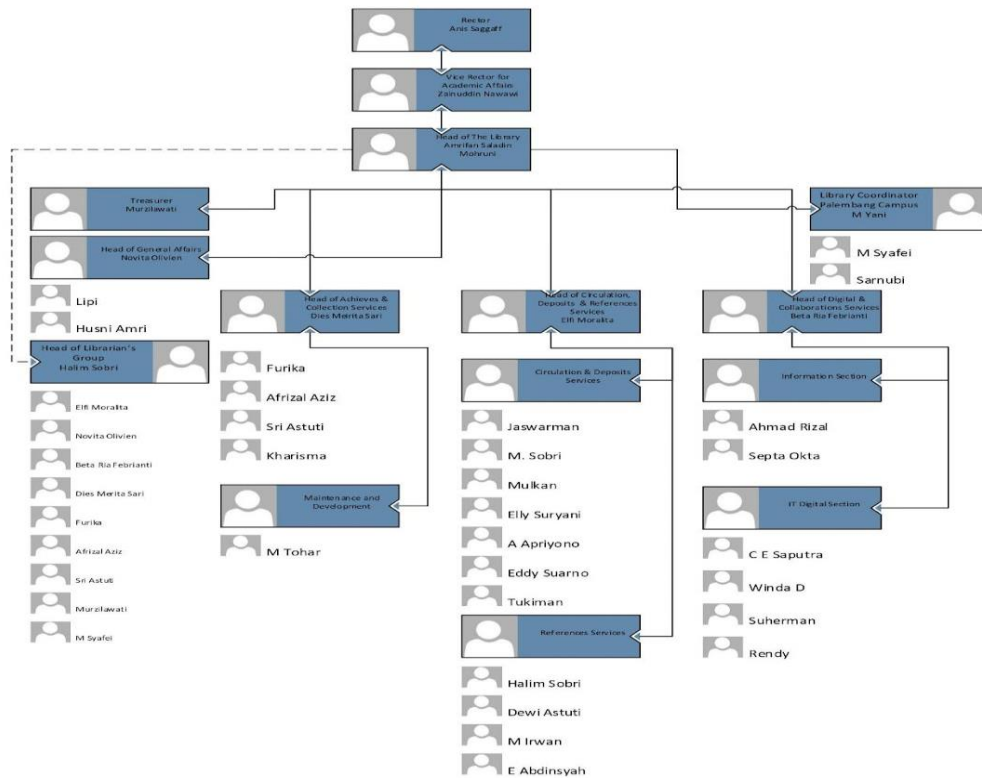
#### f. Bidang-bidang (Non-struktural).

#### g. Seksi-seksi (Non-struktural).

Dan akan di gambarkan seperti bagan organisasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, sebagai berikut :

---

<sup>90</sup> Sumber : Data yang di peroleh dari UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.



Bagan 3.1

Sumber: Data yang diperoleh pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

### 3.4 Ketenagaan UPT perpustakaan universitas sriwijaya Indralaya

- a. Staf UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya meliputi pustakawan aktif di Gedung Pusat UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, pustakawan aktif di ruang baca guru (perpustakaan), staf BLU (organisasi layanan masyarakat) dan pustakawan purna waktu.<sup>91</sup>

<sup>91</sup> Sumber : Data yang di peroleh dari UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

- b. UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya merupakan pusat perpustakaan Universitas Sriwijaya. Namun, kecuali UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya yang berada di Universitas Sriwijaya Indralaya, setiap perguruan tinggi memiliki ruang baca perpustakaan. Oleh karena itu, selain pustakawan aktif di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, juga terdapat pustakawan aktif di ruang baca Perpustakaan Perguruan Tinggi.<sup>92</sup>

### 3.5 Koleksi UPT perpustakaan universitas sriwijaya Indralaya<sup>93</sup>

#### 3.5.1 Pengadaan Bahan Pustaka

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya dalam hal melakukan proses pengadaan koleksi dengan melakukan cara sebagai berikut :

- a. Tukar menukar antar perpustakaan yang ada di Indonesia.
- b. Pengadaan melalui dana Anggaran Pendapatan Bantauan Negara.
- c. Pemberian atau Sumabgan dari instansi atau personal.

#### 3.5.2 Jenis Koleksi Bahan Pustaka

Jenis Koleksi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya terdiri dari: bahan tercetak dan non cetak termasuk bahan AVA (kaset, CD-ROM, slide, films, dan lain-lain) serta koleksi jurnal elektronik.

---

<sup>92</sup> Sumber : Data yang di peroleh dari UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

<sup>93</sup> Sumber : Data yang di peroleh dari UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

### 3.5.3 Macam koleksi

Jenis koleksi meliputi koleksi buku teks dan koleksi referensi. Jenis koleksi meliputi buku teks dan buku referensi (jurnal, portofolio siswa, instruktur).<sup>94</sup>

### 3.5.4 Statistik Koleksi

Hingga akhir tahun 2015, UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indraya memiliki total 107.734 buku dan 199.228 jilid. Pada tahun 2016, jumlah buku baru yang ditambahkan ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya adalah 3.495 dan 3.857. Dengan demikian, per Desember 2016, UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya memiliki koleksi sebanyak 111.229 judul dan 203.085 eksemplar.<sup>95</sup>

## 3.6 Peraturan dan tata tertib perpustakaan

### 3.6.1 Oprasional layanan perpustakaan

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya berupaya menjaga ketertiban dan kedisiplinan bagi seluruh penggunanya sehingga telah mengeluarkan peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan kegiatan layanan perpustakaan sebagai pedoman atau pedoman pengguna. Untuk menjaga perpustakaan tetap aman dan nyaman, aturan berikut harus diikuti :<sup>96</sup>

#### a. Jam Buka Layanan

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya buka setiap hari Senin sampai Jum'at : 08.00-22.00 Waktu Indonesia Barat

---

<sup>94</sup> Sumber : Data yang di peroleh dari UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

<sup>95</sup> Sumber : Data yang di peroleh dari UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

<sup>96</sup> Sumber : Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya "Aturan Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya," Diakses pada 19 Agustus 2022. Digilib.unsri.ac.id.

b. Jangka waktu dan jumlah buku yang dapat dipinjam:

1. Dosen dapat meminjam 5 judul buku selama 1 minggu.
2. Mahasiswa dapat meminjam 2 judul buku selama 1 minggu.
3. Karyawan dapat meminjam 2 judul buku selama 1 minggu.

c. Persyaratan keanggotaan:

1. Civitas akademika Universitas Sriwijaya/internal:
  - a. Keanggotaan sebagai mahasiswa (aktif).
  - b. Pegawai Universitas Sriwijaya.
  - c. Dosen/Pengajar Universitas Sriwijaya.
2. Civitas Luar Universitas Sriwijaya/ Umum:
  - a. Melakukan pengisian formulir pendaftaran.
  - b. Menyerahkan 1 lembar salinan identitas diri (KTP/SIM).
  - c. Foto 2x3 sebanyak 2 lembar.
  - d. Melakukan pendaftaran ulang setiap 6 bulan.

### 3.6.2 Tata tertib selama berada diruang perpustakaan

Pengunjung Perpustakaan UPT Universitas Sriwijaya Indralaya meliputi pengunjung reguler dan pengunjung khusus. Aturan yang harus diikuti pengunjung reguler adalah wajib bagi semua pengunjung :<sup>97</sup>

- a. Sebelum masuk ke dalam perpustakaan, setiap pengunjung wajib melalui gerbang otomatis dengan menempelkan kartu yang sudah terdata pada sistem Perpustakaan.

---

<sup>97</sup> Sumber : Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya "Aturan Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya," Diakses pada 19 Agustus 2022. Digilib.unsri.ac.id.



- b. Apabila masuk keruangan sirkulasi atau referensi pengunjung wajib mengisi data diri di buku pengunjung serta meninggalkan tas, dan barang-barang di loker yang telah di sediakan.
- c. Barang berharga seperti handphone, dompet, dan lain-lain tidak diperkenankan untuk ditiptkan di loker.
- d. Perpustakaan tidak bertanggung jawab atas apapun bentuk kehilangan barang pengguna.
- e. Pengguna perpustakaan diharapkan menjaga kebisingan terkhususnya pada ruang baca.
- f. Tidak di perkenankan melakukan vandalisme di berbagai fasilitas seperti (kursi/meja/rak dan lain-lain), tembok atau dinding perpustakaan.
- g. Selama berada di perpustakaan dilarang merokok di manapun, untuk makan dan minum silakan di tempat yang sudah di sediakan oleh perpustakaan.
- h. Menjaga kebersihan, kesopanan, serta mentaati tata terbit saat berada di perpustakaan demi kenyamanan semua pengguna.
- i. Sanksi apabila melanggar:
  - a. Terlambat dalam pengembalian buku akan di kenakan denda senilai Rp.500/ hari.
  - b. Koleksi yang rusak atau hilang di tangan pengguna diwajibkan mengganti sesuai harga dokumen tersebut atau mengganti sama seperti dokumen tersebut.

- c. Pengunjung yang dengan sengaja mengambil koleksi perpustakaan dari ruang layanan tanpa prosedur ini dapat dikenakan sanksi skorsing atau pengusiran dari keanggotaan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indraya dan akan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 3.7 Sistem Layanan

Aktivitas-aktivitas layanan Sampoerna *Corner* UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya. Layanan Sampoerna Corner juga menawarkan berbagai kegiatan:<sup>98</sup>

- a. Seperti diskusi interaktif kepada mahasiswa
- b. Seminar serta workshop yang diadakan secara rutin dan bisa dihadiri oleh civitas akademika ITS maupun masyarakat umum.
- c. Ruangan sampoerna corner juga dilengkapi dengan koleksi buku mengenai pengembangan diri atau *Soft Skill*.
- d. Memberikan motivasi
- e. Tata cara untuk melakukan kegiatan kewirausahaan, Bahasa manajemen dan sebagainya dengan diadakannya seminar.
- f. Sampoerna *corner* juga menawarkan kepada mahasiswa bahkan dosen yang kesulitan mencari informasi lewat *ebook*, repository bisa dibantu oleh pegawai yang ada dilayanan sampoerna corner.

---

<sup>98</sup> Sumber : Data yang di peroleh dari UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

### 3.8 Jenis-jenis layanan<sup>99</sup>

#### 3.8.1 Layanan di lantai satu (1), yakni :<sup>100</sup>

##### a. Layanan informasi.

Layanan informasi UPT perpustakaan merupakan layanan yang memberikan informasi awal kepada pengguna yang ingin mempelajari tentang perpustakaan. Layanan Informasi Universitas Sriwijaya Indralaya di awal akses perpustakaan Unsri.

##### b. Layanan Sampoerna *Corner*.

Fasilitas informasi yang didirikan bekerjasama dengan ITS dan Putra Sampoerna *Foundation* (PSF). Ruang Sampoerna *Corner* memiliki buku-buku tentang pengembangan diri, motivasi, kewirausahaan, bahasa bisnis dan soft skill. Sampoerna *Corner* menawarkan berbagai acara, termasuk diskusi rutin, seminar dan lokakarya, terbuka untuk umum dan mahasiswa dari berbagai universitas.

Unit pelayanan bagian Sampoerna *Corner* memiliki layanan internet, layanan Indovision, layanan baca buku pemberian dari Sampoerna *Foundation*, serta lainnya.

##### c. Layanan SNI (Standar Nasional Indonesia) *Corner*.

Fasilitas informasi yang didirikan bekerjasama dengan ITS dan Putra Sampoerna *Foundation* (PSF). Ruang Sampoerna *Corner* memiliki buku-buku tentang pengembangan diri, motivasi, kewirausahaan, bahasa bisnis dan soft skill.

---

<sup>99</sup> Sumber : Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya "Layanan-layanan Upt Perpustakaan Universitas Sriwijaya," Diakses pada 19 Agustus 2022. Digilib.unsri.ac.id.

<sup>100</sup> Sumber : Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya "Layanan-layanan Upt Perpustakaan Universitas Sriwijaya," Diakses pada 19 Agustus 2022. Digilib.unsri.ac.id.

Sampoerna Corner menawarkan berbagai macam, termasuk diskusi rutin, seminar dan lokakarya, terbuka untuk umum dan mahasiswa dari berbagai universitas.

d. Layanan Digital.

Layanan Digital adalah layanan yang terdiri dari 100 komputer yang dapat digunakan dalam mengakses koleksi sumber daya elektronik seperti jurnal dan karya ilmiah elektronik, *e-book* dan jurnal yang dilanggan, bebas pustaka, pengecekan plagiat serta pencarian bahan pustaka melalui OPAC UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Dalam hal lain, layanan digital adalah layanan yang dapat dipergunakan pengguna untuk mengakses segala informasi melalui lokal Internet dan fasilitas komputer.

e. Layanan pengetikan dan cetak (*print*).

Layanan ini disediakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya bagi pengguna yang ingin mencetak hingga 5 eksemplar hasil inputnya.

3.8.2 Layanan di lantai dua (2), yakni :<sup>101</sup>

a. Layanan sirkulasi.

Adalah layanan utama yang dimiliki oleh hampir semua perpustakaan dan tujuannya adalah untuk menyediakan pengguna dengan pinjaman perpustakaan terbaru. Koleksi yang banyak dipinjam dari perpustakaan umum meliputi: Fiksi Populer/Berkembang. Bisa juga disalurkan dalam bentuk peminjaman buku. Unit layanan edaran melakukan kegiatan sebagai berikut :

---

<sup>101</sup> Sumber : Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya "Layanan-layanan Upt Perpustakaan Universitas Sriwijaya," Diakses pada 19 Agustus 2022. Digilib.unsri.ac.id.

- a. Melayani pendaftaran/daftar keanggotaan.
- b. Meminjamkan koleksi buku dan pengembalian buku.
- c. Penagihan buku bagi yang terlambat mengembalikan.

b. Layanan referensi.

Layanan referensi adalah kegiatan layanan pengguna yang memberikan informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, kepada pengguna dengan merujuk atau menunjuk pada koleksi atau sumber informasi yang ada yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna perpustakaan. Jenis koleksi referensi :

- a. Direktori.
- b. Indeks dan Abstrak.
- c. Kamus
- d. Ensiklopedia.
- e. Sumber Geografi.
- f. *Year book*.
- g. Biografi.
- h. Bibliografi.
- i. *Handbook*.
- j. Terbitan Pemerintah (UU,PP).

c. Layanan Periodikal.

Layanan ini merupakan layanan yang memberikan fasilitas tentang penyediaan koleksi terbitan berkala seperti jurnal tercetak, surat kabar, laporan tahunan, majalah, dan lainnya.

d. Layanan koleksi khusus (skripsi, thesis, disertasi).

Departemen ini menyediakan laporan penelitian, disertasi, skripsi, thesis dan kumpulan karya-karya ilmiah lainnya. dan koleksi lainnya seperti makalah siswa dan instruktur. Layanan ini menyediakan sumber informasi berupa karya civitas akademika Universitas Sriwijaya, antara lain hard copy makalah, disertasi, disertasi dan laporan penelitian. Pengguna dapat menyalin karya sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Rektorat.

e. Ruang baca

Ruang baca adalah tempat serbaga guna yang dapat di manfaatkan oleh pengguna perpustakaan yang terletak di lantai 2 UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

f. Ruang serbaguna.

Ruang serbaguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya digunakan untuk seminar, pelatihan pengguna, pelepasan pustakawan yang telah menyelesaikan masa jabatannya di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya dan acara lainnya yang diadakan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya atas izin perpustakaan ruangan ini dapat di pakai dalam acara-acara kemahasiswaan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### 4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan sebuah hal yang menjelaskan tentang analisis mengenai judul serta hasil temuan dari Analisis Kualitas Layanan Ditigtal di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan Model Kano. Kajian ini ditujukan agar diketahui sejauh mana kualitas Layanan Digital yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya menggunakan pendekatan Model Kano. Layanan digital UPT Perpustakaan sendiri terdiri dari berbagai macam fasilitas yang dapat di manfaatkan oleh pemustaka, bermacam fasilitas serta layanan yang ditawarkan seperti 100 unit komputer, ruang diskusi, *E-resource*, plagiasi *ithenticate*, repository online, serta bebas pustaka online. Data yang di dapatkan dari proses penyebaran angket yang bertemu langsung dengan sampel penelitian yakni pada 100 Mahasiswa/Anggota aktif perpustakaan yang sedang menggunakan Layanan Digital atau dirasa cocok menjadi sampel penelitian (*Teknik Sampeling Aksidental*). Setelah penelitian mendapatkan data dari para sampel yang ditemui. Dapat menjawab 2 rumusan masalah yang ada di dalam penelitian, yang akan di uraikan sebagai berikut :

## 4.2 Kelas *grade* model kano kualitas layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

### 4.2.1 Sub Variabel *Tangibels*

Setelah dilakukan pengkelasan dari analisis klasifikasi model Kano pada 100 Responden , maka *grade* pada sub variabel *Tangibels* dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1

#### Penentuan Grade Sub Variabel *Tangibels*

| Atribut | Kategori Kano |    |    |    |   |   | <i>Bault</i> Formula |       | Total | Grade/<br>Kategori |
|---------|---------------|----|----|----|---|---|----------------------|-------|-------|--------------------|
|         | A             | M  | O  | I  | Q | R | A+M+O                | I+Q+R |       |                    |
| TAN1    | 12            | 7  | 61 | 17 | 2 | 1 | 80                   | 20    | 100   | O                  |
| TAN2    | 26            | 7  | 42 | 24 | 1 | 0 | 75                   | 25    | 100   | O                  |
| TAN3    | 15            | 5  | 41 | 36 | 1 | 2 | 61                   | 39    | 100   | O                  |
| TAN4    | 13            | 14 | 48 | 24 | 1 | 0 | 75                   | 25    | 100   | O                  |
| TAN5    | 25            | 3  | 27 | 40 | 3 | 2 | 55                   | 45    | 100   | O                  |
| TAN6    | 20            | 5  | 30 | 41 | 1 | 3 | 55                   | 45    | 100   | O                  |
| TAN7    | 18            | 2  | 47 | 32 | 1 | 0 | 67                   | 33    | 100   | O                  |



|      |    |   |    |    |   |   |    |    |     |   |
|------|----|---|----|----|---|---|----|----|-----|---|
| TAN8 | 20 | 8 | 39 | 31 | 2 | 0 | 67 | 33 | 100 | O |
|------|----|---|----|----|---|---|----|----|-----|---|

Sumber : data utama yang di olah.

Hasil analisis di atas di peroleh hanya 1 kategori yakni *One- Dimensional*, yang berarti menggambarkan peningkatan kepuasan konsumen secara tinggi apabila sebuah atribut ini (*One-Deminsional*) terpenuhi, namun akan menurun drastis apabila pemberian kualitas dari atribut ini menurun.

#### 4.2.2 Sub Variabel *Reliability*

Sub Variabel *Realiability* dapat di artikan sebagai Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan pada layanan digital. Setelah dilakukan pengkelasan dari analisis klasifikasi model Kano pada 100 Responden , maka *grade* pada sub variabel *Realibility* dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2

#### Penentuan Grade Sub Variabel *Reliability*

| Atribut | Kategori Kano |   |    |    |   |   | <i>Bault Formula</i> |       | Total | Grade/<br>Kategori |
|---------|---------------|---|----|----|---|---|----------------------|-------|-------|--------------------|
|         | A             | M | O  | I  | Q | R | A+M+O                | I+Q+R |       |                    |
| REL1    | 15            | 9 | 34 | 39 | 3 | 0 | 58                   | 42    | 100   | O                  |
| REL2    | 18            | 5 | 49 | 26 | 0 | 2 | 72                   | 28    | 100   | O                  |

|      |    |    |    |    |   |   |    |    |     |   |
|------|----|----|----|----|---|---|----|----|-----|---|
| REL3 | 16 | 14 | 42 | 28 | 0 | 0 | 62 | 38 | 100 | O |
|------|----|----|----|----|---|---|----|----|-----|---|

Sumber : data utama yang di olah.

Hasil analisis di atas di peroleh hanya 1 kategori yakni *One- Dimensional*, yang berarti menggambarkan peningkatan kepuasan konsumen secara tinggi apabila sebuah atribut ini (*One-Deminsional*) terpenuhi, namun akan menurun drastis apabila pemberian kualitas dari atribut ini menurun.

#### 4.1.3 Sub Variabel *Responsivness*

Sub Variabel *Responsivness* dapat di artikan sebagai Respon atau sebuah kesigapan pustkawan dalam membatu pemustaka dalam memberikan pelayanan. Setelah dilakukan pengkelasan dari analisis klasifikasi model Kano pada 100 Responden , maka *grade* pada sub variabel *Responsivness* bisa diamati pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Penentuan Grade Sub Variabel *Responsivness*

| Atribut | Kategori Kano |    |    |    |   |   | <i>Bault Formula</i> |       | Total | Grade/<br>Kategori |
|---------|---------------|----|----|----|---|---|----------------------|-------|-------|--------------------|
|         | A             | M  | O  | I  | Q | R | A+M+O                | I+Q+R |       |                    |
| RES1    | 28            | 5  | 48 | 18 | 1 | 0 | 81                   | 19    | 100   | O                  |
| RES2    | 25            | 13 | 48 | 13 | 1 | 0 | 86                   | 14    | 100   | O                  |

|      |    |   |    |    |   |   |    |    |     |   |
|------|----|---|----|----|---|---|----|----|-----|---|
| RES3 | 24 | 8 | 48 | 20 | 0 | 0 | 80 | 20 | 100 | O |
|------|----|---|----|----|---|---|----|----|-----|---|

Sumber : data utama yang di olah.

Dari hasil analisis di atas di peroleh hanya 1 kategori yakni *One-Dimensional*, yang berarti menggambarkan peningkatan kepuasan konsumen secara tinggi apabila sebuah atribut ini (*One-Deminsional*) terpenuhi, namun akan menurun drastis apabila pemberian kualitas dari atribut ini menurun.

#### 4.1.4 Sub Variabel Assurance

Sub Variabel Assurance dapat di artikan sebagai Jaminan atau kepastian. Setelah dilakukan pengkelasan dari analisis klasifikasi model Kano pada 100 Responden , maka *grade* pada sub variabel Assurance dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

#### Penentuan Grade Sub Variabel Assurance

| Atribut | Kategori Kano |   |    |    |   |   | Baulth Formula |       | Total | Gradel Kategori |
|---------|---------------|---|----|----|---|---|----------------|-------|-------|-----------------|
|         | A             | M | O  | I  | Q | R | A+M+O          | I+Q+R |       |                 |
| ASS1    | 16            | 7 | 39 | 36 | 1 | 1 | 62             | 38    | 100   | O               |
| ASS2    | 23            | 8 | 49 | 20 | 0 | 0 | 80             | 30    | 100   | O               |
| ASS3    | 8             | 8 | 63 | 21 | 0 | 0 | 79             | 21    | 100   | O               |

|      |    |   |    |    |   |   |    |    |     |   |
|------|----|---|----|----|---|---|----|----|-----|---|
| ASS4 | 23 | 8 | 45 | 21 | 3 | 0 | 76 | 24 | 100 | O |
|------|----|---|----|----|---|---|----|----|-----|---|

Sumber : data utama yang di olah.

Dari hasil analisis di atas di peroleh hanya 1 kategori yakni *One-Dimensional*, yang berarti menggambarkan peningkatan kepuasan konsumen secara tinggi apabila sebuah atribut ini (*One-Deminsional*) terpenuhi, namun akan menurun drastis apabila pemberian kualitas dari atribut ini menurun.

#### 4.1.5 Sub Variabel *Empathy*

Sub Variabel *Empathy* dapat di artikan sebagai sebuah perhatian khusus yang diberikan kepada pengguna perpustakaan. Setelah dilakukan pengkelasan dari analisis klasifikasi model Kano pada 100 Responden , maka *grade* pada sub variabel *Empathy* dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5

#### Penentuan Grade Sub Variabel *Empathy*

| Atribut | Kategori Kano |   |    |    |   |   | <i>Bault Formula</i> |       | Total | Grade/<br>Kategori |
|---------|---------------|---|----|----|---|---|----------------------|-------|-------|--------------------|
|         | A             | M | O  | I  | Q | R | A+M+O                | I+Q+R |       |                    |
| EMP1    | 16            | 7 | 41 | 34 | 2 | 0 | 64                   | 36    | 100   | O                  |

Sumber : data utama yang di olah.

Dari hasil analisis di atas di peroleh hanya 1 kategori yakni *One-Dimensional*, yang berarti menggambarkan peningkatan kepuasan konsumen secara

tinggi apabila sebuah atribut ini (*One-Deminsional*) terpenuhi, namun akan menurun drastis apabila pemberian kualitas dari atribut ini menurun.

Dari hasil analisis setiap sub variabel maka didapatkan sebuah kategori atribut produk yang di evaluasi menggunakan tabel evaluasi kano. Berikut adalah hasil atribut produk yang di dapatkan dari hasil penelitian :

Tabel 4.6

*Grade* kualitas layanan digital

| <b>NO</b> | <b>Sub Variabel</b> | <b>Indikator</b>                             | <b>Kategori</b>   |
|-----------|---------------------|--|-------------------|
| 1         | <i>Tangibels 1</i>  | Kebersihan tempat                            | One - Dimensional |
| 2         | <i>Tangibels 2</i>  | Kerapian Tempat                              | One - Dimensional |
| 3         | <i>Tangibels 3</i>  | 100 Komputer pada layanan digital            | One - Dimensional |
| 4         | <i>Tangibels 4</i>  | Internet / Wifi                              | One - Dimensional |
| 5         | <i>Tangibels 5</i>  | Bebas pustaka online                         | One - Dimensional |
| 6         | <i>Tangibels 6</i>  | Repository                                   | One - Dimensional |
| 7         | <i>Tangibels 7</i>  | Plagiatsme cheaker online                    | One - Dimensional |
| 8         | <i>Tangibels 8</i>  | Online Public Access Catalouge (Opac)        | One - Dimensional |
| 9         | <i>Reability 1</i>  | Waktu buka tutup perpustakaan tepat waktu    | One - Dimensional |
| 10        | <i>Reability 2</i>  | Keakuratan Informasi pada layanan digital    | One - Dimensional |
| 11        | <i>Reability 3</i>  | Kemudahan dalam memanfaatkan layanan digital | One - Dimensional |

|    |                        |   |                   |
|----|------------------------|---|-------------------|
| 12 | <i>Responsivness 1</i> | Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan                          | One - Dimensional |
| 13 | <i>Responsivness 2</i> | Kesigapan petugas dalam memberikan layanan                            | One - Dimensional |
| 14 | <i>Responsivness 3</i> | Waktu tunggu layanan yang cepat                                       | One - Dimensional |
| 15 | <i>Assurance 1</i>     | Pengetahuan pustakawan  | One - Dimensional |
| 16 | <i>Assurance 2</i>     | Pengetahuan pustakawan  | One - Dimensional |
| 17 | <i>Assurance 3</i>     | Kepercayaan kepada layanan yang diberikan                             | One - Dimensional |
| 18 | <i>Assurance 4</i>     | Keamanan layanan yang diberikan                                       | One - Dimensional |
| 19 | <i>Empathy 1</i>       | Layanan digital adalah suatu inovasi yang diberikan kepada pengunjung | One - Dimensional |

Sumber : data utama yang di olah.

Dari tabel 4.6 data yang telah di peroleh di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dan telah diolah menggunakan tabel eveluasi model kano. Setiap Sub Variabel dari kualitas layanan yang menggunakan teori Parasuraman et.al. dan di analisis menggunakan tabel evaluasi model Kano.

Didapatkan hasil bahwa setiap Sub Variabel dan 19 Indikator pertanyaan yang di jawab oleh 100 responden. Bahwa semua indikator berada pada atribut produk *O (One – Dimensional)*. Yang berarti dapat disimpulkan bahwa segala indikator yang di tanyakan sangat penting bagi kepuasan konsumen dan kualitas layanan digital. Karena Atribut ini menggambarkan peningkatan konsumen secara

tinggi apabila pelayanan yang diberikan ditingkatkan, namun akan menurun drastis apabila pelayanan yang di berikan tidak terpenuhi.

4.3 Tingkat kualitas layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya ditinjau dengan pendekatan Model Kano

#### 4.3.1 Sub Variabel *Tangibels*

Berikut ini adalah tabel perhitungan menggunakan rumus *Better dan Worse*

untuk mengetahui tingkat kualitas pada layanan digital dari data yang di peroleh :

Tabel 4.7

Penghitungan *Batter dan Worse* Sub Variabel *Tangibels*

| Atribut | Kategori Kano |    |    |    |   |   | A+O | O+M | A+O+M+I | <i>better</i> | <i>worse</i> |
|---------|---------------|----|----|----|---|---|-----|-----|---------|---------------|--------------|
|         | A             | M  | O  | I  | Q | R |     |     |         |               |              |
| TAN1    | 12            | 7  | 61 | 17 | 2 | 1 | 73  | 68  | 97      | 0,75          | -0,7         |
| TAN2    | 26            | 7  | 42 | 24 | 1 | 0 | 68  | 49  | 99      | 0,68          | -0,42        |
| TAN3    | 15            | 5  | 41 | 36 | 1 | 2 | 56  | 46  | 97      | 0,57          | -0,47        |
| TAN4    | 13            | 14 | 48 | 24 | 1 | 0 | 61  | 62  | 99      | 0,61          | -0,62        |
| TAN5    | 25            | 3  | 27 | 40 | 3 | 2 | 52  | 30  | 95      | 0,54          | -0,31        |
| TAN6    | 20            | 5  | 30 | 41 | 1 | 3 | 50  | 35  | 96      | 0,52          | -0,36        |

|      |    |   |    |    |   |   |    |    |    |      |       |
|------|----|---|----|----|---|---|----|----|----|------|-------|
| TAN7 | 18 | 2 | 47 | 32 | 1 | 0 | 65 | 49 | 99 | 0,65 | -0,49 |
| TAN8 | 20 | 8 | 39 | 31 | 2 | 0 | 59 | 47 | 98 | 0,60 | -0,47 |

*Sumber : data utama yang di olah.*

Tingkat Kepuasan berada pada nilai 0 sampai 1, apabila nilai semakin menunjukkan nilai dengan angka 1 maka dikatakan dapat semakin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, namun kebalikannya bila nilai lebih condong ke 0 maka bisa di katakan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.<sup>102</sup> Apabila nilai lebih dekat dengan nilai -1 maka akan berpengaruh pada tingkat kekecewaan pengguna semakin tinggi, sebaliknya apabila nilainya 0 maka tidak berpengaruh pada kekecewaan pengguna.<sup>103</sup>

Dari tabel 4.3 dapat di lihat bahwa atribut 1 *tangibels* 1 yakni tentang kebersihan ruangan pada layanan digital memiliki nilai *better* 0,75 dan *worse* -,07. Atribut 2 *tangibel* 2 tentang penataan ruangan layanan digital memiliki nilai *better* 0,68 dan *worse* -042. Atribut 3 *tangibels* 3 tentang fasilitas 100 komputer pada layanan digital memiliki nilai *better* 0,57 dan *worse* -0,62. Atribut 4 *tangibels* 4 tentang fasilitas internet memiliki nilai *better* 0,61 dan *worse* -0,62. Atribut 5 *tangibels* 5 tentang bebas pustaka online memiliki nilai *better* 0,53 dan *worse* -0,31. Atribut 6 *tangibels* 6 tentang repository memiliki nilai *better* 0,52 dan *worse* -,036. Atribut 7 *tangibels* 7 tentang pagiatisme cheaker memiliki nilai *better* 0,65 dan

---

<sup>102</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 106.

<sup>103</sup> *Ibid.*, 107.



worse -0,49. Atribut 8 tangibels 8 tentang Opac memiliki nilai better 0,60 dan worse -0,47.

#### 4.3.2 Sub Variabel *Reliability*

Berikut ini adalah tabel perhitungan menggunakan rumus *Better dan Worse* untuk mengetahui tingkat kualitas pada layanan digital dari data yang di peroleh :

Tabel 4.8

Penghitungan *Better dan Worse* Sub Variabel *Reliability*

| Atribut | Kategori Kano |    |    |    |   |   | A+O | O+M | A+O+M+I | better | worse |
|---------|---------------|----|----|----|---|---|-----|-----|---------|--------|-------|
|         | A             | M  | O  | I  | Q | R |     |     |         |        |       |
| REL1    | 15            | 9  | 34 | 39 | 3 | 0 | 49  | 43  | 97      | 0,56   | -0,44 |
| REL2    | 18            | 5  | 49 | 26 | 0 | 2 | 68  | 54  | 98      | 0,69   | -0,55 |
| REL3    | 16            | 14 | 42 | 28 | 0 | 0 | 58  | 54  | 100     | 0,58   | -0,54 |

Sumber : data utama yang di olah.

Tingkat Kepuasan berada pada nilai 0 sampai 1, apabila nilai semakin menunjukkan nilai dengan angka 1 maka dikatakan dapat semakin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, namun kebalikannya bila nilai lebih condong ke 0 maka bisa di katakan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan

pengguna.<sup>104</sup> Apabila nilai lebih dekat dengan nilai -1 maka akan berpengaruh pada tingkat kekecewaan pengguna semakin tinggi, sebaliknya apabila nilainya 0 maka tidak berpengaruh pada kekecewaan pengguna.<sup>105</sup>

Dari tabel 4.3 dapat di lihat bahwa atribut 1 *Reliability 1* yakni tentang waktu dan buka pada layanan digital memiliki nilai *better* 0,56 dan *worse* -,044. Atribut 2 *Reliability 2* yakni tentang Keakuratan Akses Informasi pada layanan digital memiliki nilai *better* 0,69 dan *worse* -0,55. Atribut 3 *Reliability 3* yakni tentang kemudahan dalam mengakses layanan digital memiliki nilai *better* 0,58 dan *worse* -0,54.

#### 4.3.3 Sub Variabel *Responsivness*

Berikut ini adalah tabel perhitungan menggunakan rumus *Better dan Worse* untuk mengetahui tingkat kualitas pada layanan digital dari data yang di peroleh :

Tabel 4.9

Penghitungan *Better dan Worse* Sub Variabel *Responsivness*

| Atribut | Kategori Kano |   |    |    |   |   | A+O | O+M | A+O+M+I | <i>better</i> | <i>worse</i> |
|---------|---------------|---|----|----|---|---|-----|-----|---------|---------------|--------------|
|         | A             | M | O  | I  | Q | R |     |     |         |               |              |
| RES1    | 28            | 5 | 48 | 18 | 1 | 0 | 76  | 54  | 99      | 0,76          | -0,54        |

<sup>104</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 106.

<sup>105</sup> *Ibid.*, 107.

|      |    |    |    |    |   |   |    |    |     |      |       |
|------|----|----|----|----|---|---|----|----|-----|------|-------|
| RES2 | 25 | 13 | 48 | 13 | 1 | 0 | 73 | 61 | 99  | 0,73 | -0,61 |
| RES3 | 24 | 8  | 48 | 20 | 0 | 0 | 72 | 56 | 100 | 0,72 | -0,56 |

*Sumber : data utama yang di olah.*

Tingkat Kepuasan berada pada nilai 0 sampai 1, apabila nilai semakin menunjukkan nilai dengan angka 1 maka dikatakan dapat semakin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, namun kebalikannya bila nilai lebih condong ke 0 maka bisa di katakan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.<sup>106</sup> Apabila nilai lebih dekat dengan nilai -1 maka akan berpengaruh pada tingkat kekecewaan pengguna semakin tinggi, sebaliknya apabila nilainya 0 maka tidak berpengaruh pada kekecewaan pengguna.<sup>107</sup>

Dari tabel 4.5 dapat di lihat bahwa atribut 1 *Responsivness* 1 yakni tentang petugas yang melayani dengan cepat memiliki nilai *better* 0,76 dan *worse* -0,54. Atribut 2 *Responsivness* 2 yakni tentang kesigaaan oetugas dalam melayani memiliki nilai *better* 0,73 dan *worse* -0,61. Atribut 3 *Responsivness* 3 tentang Waktu tunggu layanan digital yang cepat memiliki nilai *better* 0,72 dan *worse* -0,56.

#### 4.3.4 Sub Variabel *Assurance*

Berikut ini adalah tabel perhitungan menggunakan rumus *Better dan Worse* untuk mengetahui tingkat kualitas pada layanan digital dari data yang di peroleh :

<sup>106</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 106.

<sup>107</sup> *Ibid.*, 107.

Tabel 4.10

Penghitungan *Better* dan *Worse* Sub Variabel Assurance

| Atribut | Kategori Kano |   |    |    |   |   | A+O | O+M | A+O+M+I | <i>better</i> | <i>worse</i> |
|---------|---------------|---|----|----|---|---|-----|-----|---------|---------------|--------------|
|         | A             | M | O  | I  | Q | R |     |     |         |               |              |
| ASS1    | 16            | 7 | 39 | 36 | 1 | 1 | 55  | 49  | 98      | 0,56          | -0,5         |
| ASS2    | 23            | 8 | 49 | 20 | 0 | 0 | 72  | 57  | 100     | 0,72          | -0,57        |
| ASS3    | 8             | 8 | 63 | 21 | 0 | 0 | 71  | 71  | 100     | 0,71          | -0,71        |
| ASS4    | 23            | 8 | 45 | 21 | 3 | 0 | 68  | 53  | 97      | 0,70          | -0,54        |

Sumber : data utama yang di olah.

Tingkat Kepuasan berada pada nilai 0 sampai 1, apabila nilai semakin menunjukkan nilai dengan angka 1 maka dikatakan dapat semakin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, namun kebalikannya bila nilai lebih condong ke 0 maka bisa di katakan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.<sup>108</sup> Apabila nilai lebih dekat dengan nilai -1 maka akan berpengaruh pada tingkat kekecewaan pengguna semakin tinggi, sebaliknya apabila nilainya 0 maka tidak berpengaruh pada kekecewaan pengguna.<sup>109</sup>

<sup>108</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 106.

<sup>109</sup> *Ibid.*, 107.

Dari tabel 4.7 dapat di lihat bahwa atribut 1 *Assurance* 1 yakni tentang pengetahuan pustakawan tentang layanan digital memiliki nilai *better* 0,56 dan *worse* -0,5. Atribut 2 *Assurance* 2 yakni tentang keramahan pustakawan dalam memberikan pelayanan di layanan digital memiliki nilai *better* 0,72 dan *worse* -0,57. Atribut 3 *Assurance* 3 yakni tentang kepercayaan kepada layanan yang diberikan memiliki nilai *better* 0,71 dan *worse* 0,71. Atribut 4 *Assurance* 4 yakni tentang keamanan layanan yang diberikan pada layanan digital memiliki nilai *better* 0,70 dan *worse* -0,54.

#### 4.3.5 Sub Variabel *Empathy*

Berikut ini adalah tabel perhitungan menggunakan rumus *Better dan Worse* untuk mengetahui tingkat kualitas pada layanan digital dari data yang di peroleh :

Tabel 4.11

#### Penghitungan *Better dan Worse* Sub Variabel *Empathy*

| Atribut | Kategori Kano |   |    |    |   |   | A+O | O+M | A+O+M+I | <i>better</i> | <i>worse</i> |
|---------|---------------|---|----|----|---|---|-----|-----|---------|---------------|--------------|
|         | A             | M | O  | I  | Q | R |     |     |         |               |              |
| EMP1    | 16            | 7 | 41 | 34 | 2 | 0 | 57  | 48  | 98      | 0,58          | -0,48        |

*Sumber : data utama yang di olah*

Tingkat Kepuasan berada pada nilai 0 sampai 1, apabila nilai semakin menunjukkan nilai dengan angka 1 maka dikatakan dapat semakin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, namun kebalikannya bila nilai lebih

condong ke 0 maka bisa di katakan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.<sup>110</sup> Apabila nilai lebih dekat dengan nilai -1 maka akan berpengaruh pada tingkat kekecewaan pengguna semakin tinggi, sebaliknya apabila nilainya 0 maka tidak berpengaruh pada kekecewaan pengguna.<sup>111</sup>

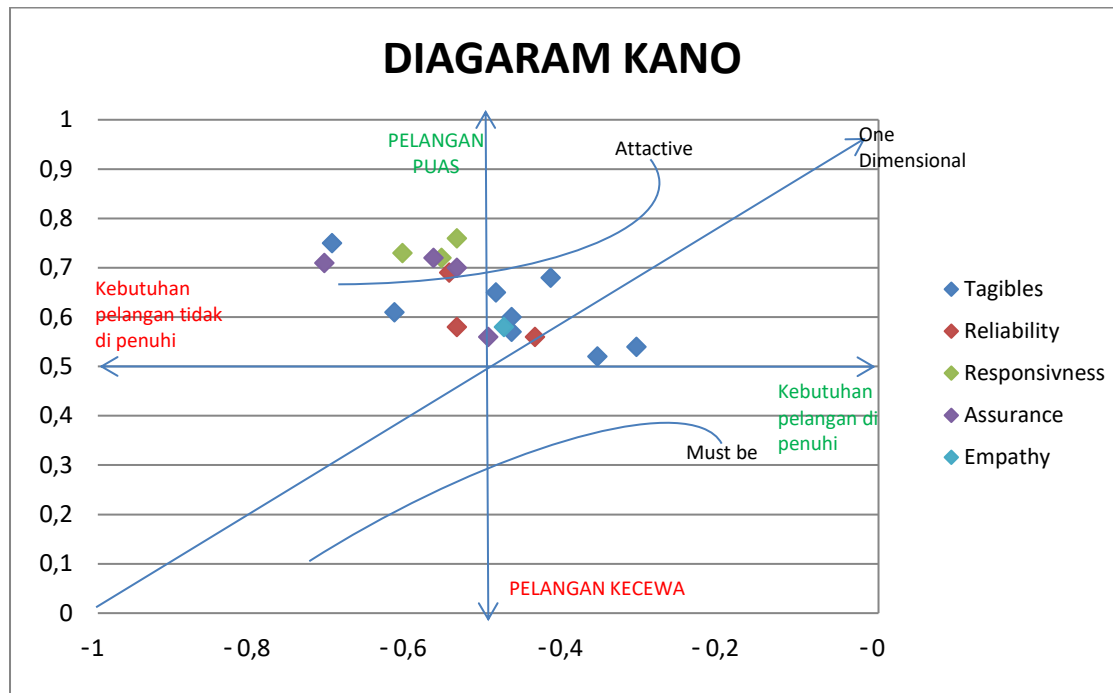
Dari tabel 4.11 dapat di lihat bahwa atribut 1 *Empathy* 1 yakni tentang perpustakaan benar-benar memahami kebutuhan dari pemustaka memiliki nilai *better* 0,58 dan *worse* -0,48.

Setelah diketahui keseluruhan dari analisis *better* dan *worse* sebelumnya maka didapatkan nilai *better* dan *worse* setiap sub variabel dan indikator pada penelitian ini. Berikut adalah hasil perhitungan nilai *better* dan *worse* yang dapat dibuat *grafik* diagram kano seperti di bawah ini :

---

<sup>110</sup> Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, 106.

<sup>111</sup> *Ibid.*, 107.



Gambar 4.1 Grafik better dan worse

*Sumber : data utama yang diolah menggunakan excel*

Bisa dipahami grafik di atas menunjukkan bahwa nilai *better* seluruh atribut di atas angka 0,5 dan mendekati angka 1 yang berarti pada seluruh indikator dari sub variabel, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan digital memiliki nilai kualitas yang **Tinggi**. Akan tetapi ada 10 atribut yang kebutuhan pelanggan atau nilai *worse* mendekati angka -1. Yakni pada indikator *Tangibels 1*, *Tangibels 4*, *Realibility 2*, *Realibility 3*, *Responsivness 1*, *Responsivness 2*, *Responsivness 3*, *Assurance 2*, *Assurance 3*, dan *Assurance 4*. Berarti tingkat kebutuhan pengguna layanan digital tidak terpenuhi namun masih di kategorikan dalam kondisi puas karena nilai *better* dari setiap indikator masih mendekati pada angka 1.

Nilai tertinggi pada perhitungan *better* dan *worse* ada pada *Tangibels 2* dengan indikator kerapian tempat pada layanan digital dengan nilai *better* 0,68 dan *worse* -0,42. Artinya kebutuhan pengguna pada layanan digital terpenuhi dan pengguna pada layanan digital merasa puas dengan kerapian tempat yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Sedangkan nilai *better* dan *worse* yang paling rendah ada pada *Tangibels 4* dengan indikator fasilitas internet/wifi yang diberikan, dengan memiliki nilai *better* 0,61 dan nilai *worse* -0,62. Artinya fasilitas internet/wifi yang diberikan memiliki nilai *worse* mendekati -1, yang berarti kebutuhan pengguna atas atribut tersebut tidak terpenuhi, akan tetapi tingkat kepuasan pengguna memiliki nilai *better* 0,61 mendekati nilai 1, dengan artian pengguna masih merasa puas walaupun atribut tersebut kurang memenuhi kebutuhan pengguna.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil dari analisis rumusan masalah mengenai kelas grade model kano kualitas layanan digital Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang di evaluasi menggunakan tabel evaluasi model Kano setiap indikator di dapatkan *grade One-Dimensional (O)*. Yang berarti semua indikator yang di tanyakan tentang pelayanan serta fasilitas yang diberikan oleh Layanan Digital menggambarkan peningkatan kualitas apabila pelayanan tersebut terus di tingkatkan, namun akan menerun drastis apabila pelayanan tersebut menurun.

Tingkat kualitas layanan digital UPT perpustakaan universitas sriwijaya ditinjau dengan pendekatan Model Kano menunjukkan nilai yang **Tinggi**. Sebab dari perhitungan nilai *better* dan *worse* dari data yang telah di peroleh semua kategori nilai *better* diatas 0,5 dan mendekati nilai 1. Namun ada beberapa atirbut sub variabel yang nilai *worse* mendekati -1 berarti kebutuhan pelangan tidak terpenuhi. Dengan sub variabel *Tangibels 1, Tangibels 4, Realibilty 2, Realibility 3, Responsivness 1, Responsivness 2, Responsivness 3, Assurance 2, Assurance 3, dan Assurance 4*. Akan tetapi masih bisa di toleransi karna nilai *better*/kepuasan pelangan masih di atas nilai *worse*. Dapat diartikan bahwa walaupun kebutuhan pelangan tidak terpenuhi secara maksimal namun pengguna layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya masih Puas akan pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Dari simpulan yang dijelaskan atas 2 rumusan masalah di atas, dapat menjawab hipotesis pada penelitian, bahwanya **H<sup>0</sup> diterima dan H<sup>1</sup> ditolak**. Serta analisis dari kualitas layanan digital menggunakan model kano mendapatkan hasil dengan tingkat kualitas layanan digital **tinggi**. Hal ini di gambarkan dari hasil pengukuran pada setiap indikator yang di jawab oleh 100 responden dengan nilai *better* di atas 0,5 atau di atas garis linear diagram model kano. Namun ada beberapa indikator yang nilai *worse* yang mendekati nilai -1, hal ini menunjukkan bahwanya layanan/pelayanan yang di berikan masih kurang menurut pengguna, namun masih bisa di toleransi karna pengguna masih merasa puas atas layanan/pelayanan yang diberikan karna nilai *better* masih di atas 0,5. Dan juga seluruh layanan/pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan sangat penting untuk terus di tingkatkan, Karna menurut hasil analisis mengenai kelas *grade* model kano pada layanan digital. Di dapatkan setiap indikator ada pada *grade One-dimensional (O)*, yang berarti grade tersebut menggambarkan peningkatan kepuasan pengguna konsumen secara proposional apabila pelayanan/layanan ini terus ditingkatkan, namun sebaliknya kepuasan pengguna akan menurun jika pelayanan/layanan yang diberikan menurun.

## 5.2 Saran

Maka peneliti memberikan masukan pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dan bidang keilmuan perpustakaan, sebagai berikut :

1. Untuk UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, pada pelayanan serta fasilitas yang diberikan Layanan Digital harus terus di tingkatkan dan jangan sampai menurun, karna dari hasil analisis setiap indikator yang didapatkan menunjukkan nilai *grade One-Dimensional (O)*. Yang berarti

semua indikator yang di tanyakan tentang pelayanan serta fasilitas yang diberikan oleh Layanan Digital menggambarkan peningkatan kualitas apabila pelayanan tersebut terus di tingkatkan, namun akan menurun drastis apabila pelayanan tersebut menurun. Serta pelayanan dan fasilitas pada sub variabel *Tangibels 1, Tangibels 4, Realibility 2, Realibility 3, Responsivness 1, Responsivness 2, Responsivness 3, Assurance 2, Assurance 3, dan Assurance 4* harus terus ditingkatkan karna semua sub variabel dan indikator menunjukkan *grade One-Dimensional* yang berarti penting bagi kualitas layanan digital itu sendiri. Agar tingkat kepuasan pelanggan terpenuhi dan tingkat kualitas layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya makin tinggi.

2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil kajian ini akan dapat di pergunakan untuk kemajuan penelitian-penelitian pada bidang ilmu perpustakaan. diharapkan dapat di jadikan landasan ilmu dalam pengukuran kualitas-kualitas fasilitas serta pelayanan pada Perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf, 2014, "*Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Metode Gabungan*", (Jakarta: Prenadamedia Group).
- Abdul Rahman Saleh and Rita Komalasari, "*Pengertian Perpustakaan dan Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan*" vol. 1, Modul 1 PUST2229, n.d.
- Algifari, 2019 "*Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks kepuasan Metode Importance-Preformance Analysis(IPA), dan Model Kano*" (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta).
- Basuki, Sulistyono. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Beta Ria Febrianti, "*Layanan Digital Sebagai Layanan Favorit Bagi Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Sriwijaya*" 34 (2018).
- Elfa, Rahman. 2018, "*Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*". 1st ed. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Endang Fatmawati, 2013 "*Matabaru penelitain perpustakaan dari Servqual ke Libqual*", (Sagung seto:Jakara,).
- Goerge, Mary W. 2008, "*The Elements of Library Research: What Every Student Needs to Know*". New Jerset: Princenton University Press.
- Gusfita Sari, Maya. "*Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Digital Library Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode Libqual.*" Universitas Sriwijaya, 2021.

- Juhaidi, A., & Syawqi, A. (2016). *Perilaku Pencarian Informasi (Information Seeking Behaviour)* Guru Besar IAIN Antasari Banjarmasin. Banjarmasin. Banjarmasin.
- Kotler Philip, 1997, "*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan*" (Jakarta: Prenhallindo).
- Kristyanto, Dian. "Perpustakaan Digital dan Kelompok Pengguna Potensial." *Khizanah al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 7, no. 2 (December 1, 2019).
- Luthfiah, Fitwi. "Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan" 1, no. 2 (n.d).
- Mahmudatul Huda, Heribertus Santoso, and Sri Rahayuningsih, "*Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano Di Perpustakaan Universitas Kadiri,*" *JATI UNIK : Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri* 1, no. 1 (November 10, 2017).
- Matzler, Kurt., Hans H. Hinterhuber, Franz Bailom and Elmar Sauerwein. (1996) . "*How to delight your customers*", *Journal Product and Brand Management* ,Vol.5, No.2, pp.6-18.
- Mirza, Mahdi M. "Evaluasi Kualitas Layanan E – Commerce Traveloka Dengan Pendekatan metode Kano." Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (2018).
- Nejati, Mehran, and Mostafa Nejati. "*Service Quality at University of Tehran Central Library.*" *Library Management* 29, no. 6/7 (August 13, 2008): 571–582

- Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst, 2007. "*Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*", (Netherland: IFLA Pulications).
- Putri, Dina Windya. : "*Pengukuran Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Pendekatan Model Kano*" (2017).
- Rosiyan, Nur Rizzal, Rahmadani Ningsih Maha, and M Hum. "Layanan Perpustakaan Di Era Pandemi Sebagai Implementasi Industri 4.0 : Studi Kasus Pddi Lipi" 5, no. 2 (2020).
- Rusmiatiningsih. "Analisis Sistem Informasi Union Catalogue Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan Pendekatan EUCS." TAMADDUN: Jurnal Kebudayaan dan Sastra Islam 18, no. 2 (December 3, 2018).
- Safrudin, Aziz. *Perpustakaan Ramah Difabel: Mengelola Layanan Informasi Bagi Pemustaka Difabel*. Yogyakarta, 2014.
- Sasongko, Dimas, and Rudy Hartanto. "Evaluasi Perpustakaan Digital Perguruan Tinggi Berdasarkan Karakteristik Perpustakaan Digital" (2015).
- Setiawan Wahyu, *Definisi Teknik Accidental Sampling Dan Penerapannya, (Akuntan Muslim: Definisi Teknik Accidental Sampling Dan Penerapannya)* 2019. Di Akses <https://Akuntanmuslim.Com/Accidental-Sampling-Adalah/>.
- Sugiyono, 2018. "*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D*", (Bandung: Aldabeta).
- Suliyanto. "*Metode Penelitian Kuantitatif.*" Brebes: Universitas Peradaban Bumiayu,2017. <http://eprints.peradaban.ac.id/>.

- Sungadi, Sungadi. "Pengaruh Kualitas Perpustakaan Digital Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa (Studi Kasus pada Universitas Islam Indonesia)." *Pustabilia: Journal of Library and Information Science* 5, no. 1 (June 18, 2021).
- Testiani, Makmur. 2015, "*Perpustakaan Era Keterbukaan Informasi Publik*", 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2004, "*Prinsip-prinsip Total Quality Service*", Yogyakarta : Andi.
- Virkus, Sirje (2004), "*Information Literacy and Learning*" dalam *Libraries Without walls 5: the distributes delevary of library and information service*. editor Peter Brophy, Shelagh Fisher, Jenny Craven, London: Facet Publishing.
- Widiatmoko, Arief. "10 Universitas Terbaik di Indonesia Tahun 2015." *Sosulsi Pendidikan*. Jakarta, February 8, 2015. <http://www.kesekolah.com/solusi-pendidikan/10-universitas-terbaik-di-indonesia-tahun-2015>.
- Weksi Budiaji, *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*, preprint (INARxiv, December 26, 2018), 128, accessed October 22, 2021, <https://osf.io/k7bgy>.
- Yahyadanusa, Miftahul. "10 Universitas Terbaik Di Dunia." *SATUJAM*, October 14, 2015. <https://satujam.com/10-universitas-terbaik-di-dunia/>.
- Yusup, Febrinawati. "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif." *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7, no. 1 (July 24, 2018). Accessed March 26, 2022. <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jtijk/article/view/2100>

*“Bank Sumsel Babel Salurkan CSR 100 Unit Komputer”* PT Bank Pembangunan Daerah Dumatera Selatan Dan Bangka Belitung, Agustus 2017 edition, <https://www.banksumselbabel.com/DetailBerita?ID=1615>.



## **BIODATA PENULIS**



Muhammad Noprialdi Putra Pratama, tempat tanggal lahir Palembang 11 November 2000, merupakan putra terakhir dari pasangan bapak Drs. Hoktoni Gumanurhaman, M.Si dan ibu Mardiana. Penulis tinggal di kota Palembang, Kecamatan Sukarami, Kelurahan Sukajaya. Penulis dapat di hubungi dengan alamat email [nopri.aldi11112000@gmail.com](mailto:nopri.aldi11112000@gmail.com). Penulis menempuh Pendidikan sekolah dasar di SD Kartika II-2 Palembang kemudian ke jenjang sekolah menengah pertama di SMP Muhammadiyah 04 Palembang, lalu di lanjutkan pada jenjang sekolah menengah atas di SMAN 11 Palembang. Lalu penulis melanjutkan Pendidikan strata satu di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan mengambil program studi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Humaniora. Semasa menempuh Pendidikan strata satu penulis aktif ikut serta dalam organisasi intra kampus dan organisasi di luar lingkup kampus. Penulis juga memiliki pengalaman magang di 3 tempat berbeda yakni Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan, Kantor kepala desa Sukaraja Muaraenim, dan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Selain itu penulis juga memiliki pengalaman kerja di CV Zahara Dental Care, serta menjadi Petugas Pendataan Lapangan Registrasi Sosial Ekonomi 2022 yang di lakukan oleh Badan Pusat Statistik Indonesia.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 kuisioner penelitian

Nama:

Fakultas/ Jurusan:

Nim:

Email:

Silakan beri tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda berdasarkan skala penilaian dibawah ini:

a. Pertanyaan fungsional : Menyatakan kondisi yang anda rasakan jika fasilitas atau layanan terpenuhi/ tersedia

b. Pertanyaan disfungsional : Menyatakan kondisi yang anda rasakan jika fasilitas atau layanan tidak terpenuhi/ tidak tersedia

**Skala Penukuran:**

- **S**uka : Artinya layanan atau fasilitas tersebut sangat berguna bagi anda
- **M**engharapkan : Layanan atau fasilitas tersebut merupakan suatu keharusan bagi anda
- **N**eutral : Ada tidaknya layanan/ fasilitas tersebut tidak berpengaruh bagi anda
- **T**oleransi : Artinya anda tidak suka tetapi anda menerima kondisi tersebut
- **T**idak **S**uka : Artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut

| Pertanyaan Fungsional |  |   |   |   |   | Pertanyaan Disfungsional |  |   |   |   |   |    |
|-----------------------|--|---|---|---|---|--------------------------|--|---|---|---|---|----|
| No                    | Daftar Pertanyaan  | S | M | N | T | TS                       | Daftar Pertanyaan  | S | M | N | T | TS |
|                       | <b>Tangibles</b>   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                        | <b>Tangibles</b>   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  |
| 1                     | Apa perasaan anda apabila ruangan di layanan digital bersih?   |   |   |   |   |                          | Apabila ruangan di layanan digital nampak agak kotor, apa perasaan anda?   |   |   |   |   |    |
| 2                     | Apa perasaan anda dengan penataan pada ruangan layanan digital yang terlihat baik?                             |   |   |   |   |                          | Apabila penataan ruangan pada layanan digital kurang rapi seperti sebelumnya, apa perasaan anda?   |   |   |   |   |    |
| 3                     | Apa perasaan anda dengan fasilitas 100 komputer di layanan digital?  |   |   |   |   |                          | Apabila fasilitas komputer pada layanan digital jumlahnya tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, apa perasaan anda?                      |   |   |   |   |    |
| 4                     | Apa perasaan anda terhadap fasilitas Wifi/ Internet gratis?  |   |   |   |   |                          | Apabila Wifi/ Internet gratis tidak diperuntukan untuk mahasiswa, apa perasaan anda?   |   |   |   |   |    |
| 5                     | Apa perasaan anda dengan fasilitas bebas pustaka secara online?  |   |   |   |   |                          | Apabila fasilitas bebas pustaka masih di ajukan secara manual, apa perasaan anda?  |   |   |   |   |    |
| 6                     | Apa perasaan anda bisa mengakses skripsi, jurnal, serta karya ilmiah lain ( <i>repository</i> ) secara online? |   |   |   |   |                          | Apabila dalam mengakses skripsi jurnal, serta karya ilmiah lain ( <i>Repository</i> ) menggunakan sistem secara manual, apa perasaan anda? |   |   |   |   |    |
| 7                     | Apa perasaan anda dapat mengajukan plagiatisme cheaker yang dapat di lakukan secara online?                    |   |   |   |   |                          | Apabila dalam mengajukan plagiatisme cheaker diajukan secara manual dengan mencetak karya ilmiah anda, apa perasaan anda?                  |   |   |   |   |    |
| 8                     | Apa perasaan anda dapat melakukan pencarian informasi melalui katalog online (OPAC) ?                          |   |   |   |   |                          | Apabila dalam melakukan pencarian informasi melalui katalog masih manual, apa perasaan anda?   |   |   |   |   |    |
|                       | <b>Reliability</b>   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                        | <b>Reliability</b>   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓  |
| 1                     | Apa perasaan anda tentang waktu buka dan tutup pada layanan digital yang selalu tepat waktu?                   |   |   |   |   |                          | Apabila jam buka dan tutup pada layanan digital buka lebih awal dan tutup lebih awal dari jadwal yang di atur, apa perasaan anda?          |   |   |   |   |    |
| 2                     | Dalam mengakses informasi di layanan digital ternyata informasi yang anda dapatkan akurat, apa perasaan anda?  |   |   |   |   |                          | Apabila dalam mengakses Informasi yang anda butuhkan di layanan digital kurang akurat, apa perasaan anda?                                  |   |   |   |   |    |
| 3                     | Apa perasaan anda pada prosedur untuk memanfaatkan layanan digital itu mudah?                                  |   |   |   |   |                          | Apabila prosedur dalam memanfaatkan layanan digital memiliki syarat, apa perasaan anda?  |   |   |   |   |    |

|   | <i>Responsiveness</i>   | <b>S</b> | <b>M</b> | <b>N</b> | <b>T</b> | <b>TS</b> | <i>Responsiveness</i>   | <b>S</b> | <b>M</b> | <b>N</b> | <b>T</b> | <b>TS</b> |
|---|---|----------|----------|----------|----------|-----------|---|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 1 | Apa perasaan anda pada petugas yang melayani pengunjung dengan cepat?   |          |          |          |          |           | Apabila petugas melayani pengunjung cenderung lambat, apa perasaan anda?  |          |          |          |          |           |
| 2 | Apa perasaan anda jika petugas segera membantu ketika melihat pengunjung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital?     |          |          |          |          |           | Apabila terdapat pengunjung yang memiliki kesulitan dalam mengakses layanan digital petugas hanya menyarankan untuk melihat panduan tertulis saja, apa perasaan anda? |          |          |          |          |           |
| 3 | Apa perasaan anda dengan waktu tunggu penggunaan fasilitas-fasilitas yang ada di layanan digital berjalan cepat?                  |          |          |          |          |           | Apabila dalam menggunakan fasilitas-fasilitas di layanan digital memiliki antrean yang panjang dan memakan waktu, apa perasaan anda?                                  |          |          |          |          |           |
|   | <i>Assurance</i>  | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓         | <i>Assurance</i>  | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓         |
| 1 | Apa perasaan anda tentang petugas yang memiliki pengetahuan tentang layanan digital?  |          |          |          |          |           | Apabila petugas kurang memahami tentang layanan digital, apa perasaan anda?   |          |          |          |          |           |
| 2 | Apa perasaan anda bila petugas bersikap sopan dalam memberikan pelayanan?   |          |          |          |          |           | Apabila petugas bersikap kurang baik dikarenakan tuntutan kerja, apa perasaan anda?   |          |          |          |          |           |
| 3 | Apa perasaan anda tentang Perpustakaan yang menjaga data pribadi anda?  |          |          |          |          |           | Apabila perpustakaan memerlukan data pribadi anda untuk suatu hal dan tidak menjaga privasi tersebut, apa perasaan anda?  |          |          |          |          |           |
| 4 | Apa perasaan anda ketika perpustakaan menjaga keamanan anda dalam mengakses layanan digital?                                      |          |          |          |          |           | Apabila dalam mengakses layanan digital seharusnya anda lah yang harus menjaga keamanan dalam mengakses layanan tersebut apa perasaan anda?                           |          |          |          |          |           |
|   | <i>Empathy</i>  | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓         | <i>Empathy</i>  | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓         |
| 1 | Apa perasaan anda dengan layanan digital yang diberikan oleh perpustakaan adalah suatu inovasi yang memang dibutuhkan pengunjung? |          |          |          |          |           | Apabila perpustakaan akan menghapus layanan digital dari layanan yang ada di perpustakaan karna di anggap tidak cocok untuk pengunjung, apa perasaan anda?            |          |          |          |          |           |

Silakan beri tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda berdasarkan skala penilaian dibawah ini:

- a. Pertanyaan fungsional : Menyatakan kondisi yang anda rasakan jika fasilitas atau layanan terpenuhi/ tersedia  
b. Pertanyaan disfungsional : Menyatakan kondisi yang anda rasakan jika fasilitas atau layanan tidak terpenuhi/ tidak tersedia

- Skala Pengukuran:**
- **S** uka : Artinya layanan atau fasilitas tersebut sangat berguna bagi anda
  - **M** engharapkan : Layanan atau fasilitas tersebut merupakan suatu keharusan bagi anda
  - **N** etral : Ada tidaknya layanan/ fasilitas tersebut tidak berpengaruh bagi anda
  - **T** oleransi : Artinya anda tidak suka tetapi anda menerima kondisi tersebut
  - **T** idak **S** uka : Artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut



|    |                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | Siska Safitri       | O | A | A | O | A | A | A | A | A | I | I | O | O | O | O | A | O | A | A |
| 27 | Silva Apriani       | O | O | O | O | A | A | A | A | O | O | I | O | A | O | O | A | O | Q | O |
| 28 | Siti Jarinah        | O | A | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | M | I | O | I | I |
| 29 | Yessi Eka Wahyu     | O | O | O | O | M | M | O | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | A |
| 30 | Della Ayu Eriza     | O | A | O | O | A | A | O | I | A | A | I | A | O | A | A | I | O | A | O |
| 31 | Bayu Febrian        | I | I | I | I | I | I | I | I | O | O | O | I | A | A | O | O | O | I | I |
| 32 | Alda Aulia Ali      | O | A | O | I | M | M | I | M | I | A | O | A | A | A | I | I | I | M | M |
| 33 | Addin Satria        | O | O | O | O | O | I | O | I | I | O | O | O | O | O | O | I | O | O | I |
| 34 | Mita Agustiana R    | O | O | I | I | O | O | I | I | I | O | O | I | O | O | I | O | O | O | I |
| 35 | Adan Lagute         | O | I | I | O | O | O | O | O | I | O | I | O | O | O | A | A | A | A | I |
| 36 | Fitra Syazili       | O | O | O | O | O | O | O | O | I | I | I | I | I | I | O | O | O | O | A |
| 37 | Ahmad Abiyu         | O | O | I | A | A | O | M | I | O | I | O | O | O | O | I | I | I | I | I |
| 38 | Arfina Julira       | O | O | I | I | I | A | O | O | I | O | M | A | O | O | I | O | O | O | O |
| 39 | Antonius            | O | O | O | O | O | O | O | O | O | A | I | A | O | O | M | A | A | A | I |
| 40 | Dieny Dezilia       | O | O | I | I | I | I | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 41 | Nadia Anisa Azzahra | O | O | I | M | A | I | A | M | I | O | I | I | O | O | O | O | O | O | O |
| 42 | Anggraini           | I | A | I | O | I | I | O | O | I | O | O | A | A | A | O | O | A | A | A |
| 43 | Asyifah Nuryarani   | O | I | M | M | O | O | A | O | I | O | I | O | O | I | I | O | O | O | I |
| 44 | Achmad Fikri        | I | I | I | A | I | I | I | I | O | O | O | O | O | O | I | O | I | Q | Q |
| 45 | Al Mais             | O | I | A | O | I | I | I | I | I | O | O | O | A | O | I | O | O | O | I |
| 46 | Clvina Rosa         | I | A | O | O | Q | R | O | A | I | I | O | O | I | M | O | I | M | A | A |
| 47 | Desi Fitriani       | O | O | I | I | I | O | I | I | I | I | I | A | A | A | A | A | A | A | A |
| 48 | Daud Dewa           | O | I | O | M | A | Q | Q | Q | A | R | O | A | I | A | O | O | I | A | I |
| 49 | Azzizah Rishafiani  | O | I | A | O | R | R | I | I | I | I | A | O | M | M | I | M | O | O | I |
| 50 | Christovher         | I | I | O | O | I | I | O | O | I | A | A | I | M | O | I | O | O | O | O |
| 51 | Adhelia Anggraini   | A | A | M | M | I | I | I | I | A | I | I | A | I | O | I | I | I | A | A |
| 52 | Jndini Noviana      | I | A | O | A | I | I | I | I | O | O | M | I | M | O | I | M | M | I | A |
| 53 | Aan Saputra         | M | I | I | A | I | I | I | I | M | O | I | I | I | O | I | A | O | A | A |
| 54 | Risma Mugiari       | O | O | O | O | O | I | O | O | I | I | I | I | I | I | O | O | O | O | I |

|    |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 55 | Alfan Adin       | I | M | I | A | I | O | O | A | I | I | M | A | A | A | M | M | O | N | A |
| 56 | Adelia Riani     | I | I | I | I | I | I | I | I | A | O | M | I | A | O | I | M | O | M | I |
| 57 | Abraham Mandew   | I | M | A | O | I | I | I | I | I | A | O | O | M | M | I | A | O | O | I |
| 58 | Ammelia Meliza   | A | A | O | M | R | R | I | Q | I | M | O | O | M | O | R | I | I | Q | O |
| 59 | Nur Habiba       | A | A | A | I | I | I | I | O | O | O | O | I | O | O | O | M | O | O | O |
| 60 | Ageng Prayoga    | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 61 | Farhan Fadila    | O | A | A | M | A | A | I | A | O | M | M | O | O | I | O | I | M | I | O |
| 62 | Amalia           | Q | Q | R | I | I | I | I | I | A | A | A | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 63 | Agung Setiabudi  | O | O | A | M | O | O | O | A | I | I | I | A | A | A | I | I | I | A | I |
| 64 | Abi Ananda       | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 65 | Yuli Astuti      | O | O | M | M | M | M | A | A | I | M | M | A | A | M | O | M | O | M | O |
| 66 | Adis Tri Alfiona | O | M | O | I | I | I | I | I | I | I | I | A | A | O | A | A | I | I | A |
| 67 | Alis Sahara      | O | A | I | I | I | I | I | I | O | O | O | O | O | A | O | O | I | I | I |
| 68 | M Nue Salim      | O | O | O | I | I | A | A | O | I | I | I | O | O | O | I | O | O | O | A |
| 69 | Ayu Yunita       | A | M | A | I | A | A | A | A | A | I | I | O | O | I | A | I | I | I | I |
| 70 | Dina Herlina     | I | O | I | O | A | I | A | A | O | A | A | A | A | M | A | A | O | M | I |
| 71 | Irvan Setiawan   | O | O | I | O | O | O | O | O | O | I | I | I | O | O | O | I | O | O | O |
| 72 | Al Fabri         | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | I | I | I | I | I | I | I | I |
| 73 | Andre Agasi      | O | O | I | O | A | O | O | A | I | A | A | O | O | O | I | I | O | O | I |
| 74 | Ahmad Rifai      | M | A | O | A | A | M | O | M | O | O | O | O | O | O | I | O | O | O | A |
| 75 | Amik Sundari     | O | O | I | O | O | O | I | O | A | A | A | A | O | A | O | I | I | I | I |
| 76 | Bella Safitri    | O | I | O | O | O | I | O | O | I | I | I | A | O | A | O | O | O | A | O |
| 77 | Deni Sadiy       | O | I | O | I | I | I | O | I | O | O | O | O | O | I | A | A | A | A | I |
| 78 | Amiranda         | O | O | O | M | A | O | O | I | O | I | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 79 | Ardi Akbar       | O | I | O | I | O | I | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | I |
| 80 | Antonius         | O | A | M | O | O | O | O | O | M | A | A | M | A | M | O | O | O | O | O |
| 81 | Sri apriliani    | O | O | I | I | I | I | O | I | I | I | I | O | I | I | O | O | O | O | O |
| 82 | Ceria Marswati   | I | I | I | M | O | A | I | O | I | O | O | O | A | O | I | O | I | O | I |
| 83 | Desi Vitria      | I | O | O | O | U | O | O | O | M | A | M | O | O | O | O | O | O | O | O |

|     |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 84  | Fazalia           | M | M | O | I | I | O | O | O | O | O | O | O | O | O | I | O | O | O | O |
| 85  | Erlina Dewi       | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 86  | Fina Amelia       | O | O | I | I | I | I | O | O | M | A | M | O | A | I | I | O | I | M | I |
| 87  | Bella Anatia      | I | I | I | O | I | I | I | I | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 88  | Aisyah            | O | O | O | I | I | I | O | O | O | O | O | I | A | I | I | O | I | I | O |
| 89  | Dewi Wulansari    | A | O | O | I | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 90  | Abdan Radiallah   | O | A | O | O | A | I | I | M | I | I | I | I | I | O | O | O | O | O | I |
| 91  | Yuniandini        | O | O | I | O | O | A | A | O | I | I | M | O | O | O | I | O | M | M | I |
| 92  | Agus Mawardi      | O | O | I | I | I | A | O | O | M | M | M | I | I | I | I | I | I | I | O |
| 93  | Ahmad Bintang     | I | I | I | M | I | I | I | I | I | O | I | A | M | A | O | O | O | O | O |
| 94  | Nico Steven       | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | M | M | M | I | I | A | I | O |
| 95  | Della Windiana    | A | A | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 96  | Agustian          | I | I | I | I | I | O | O | O | M | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| 97  | Akmal Zaki        | O | I | O | O | O | I | O | I | O | O | O | O | I | O | O | O | O | I | O |
| 98  | Bayu Utomo        | O | O | O | I | I | O | O | O | O | O | O | A | O | A | M | O | O | A | A |
| 99  | Budi Santoso      | O | O | I | I | A | M | O | O | O | I | I | A | A | I | O | O | I | I | O |
| 100 | Al Hafiz Zaidan D | O | O | I | O | I | I | O | O | I | I | A | A | A | A | I | A | I | A | I |



## Lampiran 3 surat keterangan pembimbing skripsi



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH

NOMOR : B. 1601 /Un.09/IV.03/PP.00.9/08/2022

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI  
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERISTAS ISLAM NEGERI  
RADEN FATAH PALEMBANG

- MENIMBANG :
1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
  2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan:
  3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Kepala Prodi Ilmu Perpustakaan, atas nama **Muhammad Noprialdi Putra Pratama**, tanggal, 16 Februari 2022.
- MENGINGAT :
1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Raden Fatah Palembang.
  2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
  3. Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 UIN Raden Fatah Palembang;
  4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 UIN Raden Fatah Palembang;
  5. Pedoman Akademik UIN Raden Fatah Palembang No. LXXV tahun 2004;
  6. Kep.Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta IAIN Raden Fatah Palembang;

**MEMUTUSKAN**

MENETAPKAN:  
Pertama

: Menunjuk Saudara :

|               | N A M A                      | NIP                   |
|---------------|------------------------------|-----------------------|
| PEMBIMBING I  | Dr. Mulyadi, S.Sos.I.,M.Hum. | 19770803 200003 1 001 |
| PEMBIMBING II | Rusmiatningsih, M.A.         | 2020069002            |

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora atas nama Saudara :

N a m a : **Muhammad Noprialdi Putra Pratama**

N I M : **1820403031**

Prodi : **S1 Ilmu Perpustakaan**

Judul Skripsi :

**"Analisis Kualitas Layanan Digital di UPT. Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan Model KANO"**

Masa bimbingan : **Tiga Bulan TMT. 26 Agustus s.d. 26 November 2022 (PERPANJANGAN)**

- Kedua : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut dengan sepengetahuan Fakultas.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 26 Agustus 2022  
D e k a n,

Endang Rochmiatun

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
3. Pembimbing Skripsi
4. Ka. Prodi Ilmu Perpustakaan
5. Arsip;



## Lampiran 4 surat mohon izin penelitian



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 1257/Un.09/IV.3/PP.00.9/07/2022  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

18 Juli 2022

Kepada Yth.  
Wakil Rektor I  
Universitas Sriwijaya  
di Tempat

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Sehubungan dengan penulisan Skripsi mahasiswa Program Sarjana Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian/wawancara kepada mahasiswa kami sbb:

Nama : Muhammad Noprialdi Putra Pratama  
NIM : 1820403031  
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan  
Tempat Penelitian : UPT. Perpustakaan Universitas Sriwijaya  
Judul Penelitian : **Analisis Kualitas Layanan Digital di UPT. Perpustakaan Universitas Sriwijaya menggunakan Model Kano**

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/wawancara  
Lama pengambilan data : 22 Juli – 22 Oktober 2022

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Plh. Dekan,  
  
Amilda



## Lampiran 5 lembar konsultasi bimbingan skripsi pembimbing I

# FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG



Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126  
Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : MUHAMMAD NOPRIALDI PUTRA PRATAMA  
NIM : 1820403031  
Judul : Analisis Kualitas Layanan Digital di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya  
: Menggunakan Model Kano  
Dosen Pembimbing : Dr. MULYADI M.Hum.

| No | Tanggal                | Topik   | Catatan Pembimbing   |
|----|------------------------|---|--|
| 1  | 2022-05-09<br>14:07:44 | Assalamualaikum Perkenalkan saya Muhammad Noprialdi Putra Pratama (NIM 1820403031), berikut Surat Keterangan (SK) Pembimbing Skripsi saya   | Silahkan Aploud bab I  |
| 2  | 2022-05-13<br>14:59:41 | Assalamualaikum pak Berikut file BAB 1 saya atas nama Muhammad Noprialdi Putra Pratama (1820403031).  | Lengkapi tinjauan pustaka minimal ada 3 skripsi yang bahasan hampir sama atau temanya sama....   |
| 3  | 2022-06-01<br>11:34:02 | Assalamualikum pak, berikut file skripsi saya yang pada tinjauan pustakanya sudah saya tambahkan / lengkapi skripsi yang bahasan hampir sama dengan penelitian saya   | Pada sistematika pembahasan perbabnya diuraikan terutama bab 4 subnya sesuaikan dengan rumusan masalah sebagai jawaban                                       |
| 4  | 2022-06-30<br>12:17:29 | Assalamualaikum pak maaf mengganggu waktunya, berikut revisi dari BAB I saya. terimakasih sebelumnya pak  | Acc Bab 1 lanjutkan ke bab 2   |
| 5  | 2022-07-02<br>08:46:23 | Assalamualaikum pak maaf mengganggu waktunya, berikut file BAB II saya. terimakasih sebelumnya pak  | Bab 2 berisi pengembangan judul dan kerangka teori yang sudah dibuat di bab 1, semuanya harus dibahas dengan ditambah dan diperkuat dari sumber-sumber lain. |
| 6  | 2022-07-27<br>11:08:48 | Assalamualaikum pak, ini file BAB II saya yang sudah di revisi dengan menambahkan beberapa isi sesuai pengembangan judul serta kerangka teori yang ada di BAB 1 yang telah di perkuat dengan sumber-sumber lainnya. | ACC Bab 2 Lanjutkan ke Bab 3   |
| 7  | 2022-08-03<br>15:01:30 | Assalamualaikum pak, ini File Bab III saya  | Cari buku pedomam sebagai sumber   |

|    |                        |  |  |
|----|------------------------|--|--|
| 8  | 2022-08-19<br>10:58:38 | Assalamualaikum pak Untuk Buku Pendoman Perpustakaan tidak ada adanya Pendoman akademik saja pak. sudah saya tanyakan kata pihak Perpustakaan di cek saja di Digilib.Unsri.ac.id di situ lengkap masalah sejarah visi misi dan lain2 | Kalau tidak dapat pedoman cek digilib unsi aebagai rujukan, tetapi jika dalam perjalanan penelitian menemukan pedoman di perbaiki rujukan... |
| 9  | 2022-08-22<br>13:12:10 | Assalamualaikum pak Berikut File BAB 3 saya  | ACC bab 3 lanjutkan ke bab 4   |
| 10 | 2022-08-25<br>15:44:33 | Assalamualaikum pak berikut File Bab 4 saya  | Bab 4 menjawab rumusan masalah dari bab 1 terkait dengan kelas grade dan tingkat kualitas layanan digital                                    |
| 11 | 2022-09-01<br>11:39:16 | Assalamualaikum pak berikut File bab 4 saya yg sudah di revisi   | ACC bab 4 lanjutkan ke bab 5   |
| 12 | 2022-09-19<br>14:09:50 | Assalamualaikum pak berikut file BAB 5 saya  | Simpulan dibuat dalam bentuk paragraf dan tambahkan paragraf simpulan keseluruhan, kemudian kalau untuk saran boleh dengan penomoran.        |
| 13 | 2022-10-12<br>15:40:37 | Assalamualaikum pak Berikut file skripsi bab 5 saya yang telah simpulan dibuat dalam bentuk paragraf dan ditambahkan paragraf simpulan keseluruhan   | ACC bab 5 , cetak abstrak dan seluruh bab  |
| 14 | 2022-10-13<br>14:06:30 | Assalamualaikum pak berikut file full bab saya beserta abstrak   | ACC Bab Keseluruhan, dan dapat diajukan untuk ujian munaqosyah   |








Lampiran 6 lembar konsultasi bimbingan skripsi pembimbing II



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH**

NAMA : M NOPRIALDI PUTRA P  
 NIM : 1820403031  
 PRODI : ILMU PERPUSTAKAAN  
 PEMBIMBING II : RUSMIATININGSIH, M.A  
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DI UPT  
 PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJATA MENGGUNAKAN  
 MODEL KANO  
 .....  
 .....  
 .....

| NO | TANGGAL           | PEMBAHASAN   | CATATAN PEMBIMBING   | PARAF |
|----|-------------------|--|--|-------|
| 1  | 18 / 2022<br>/ 01 | Revisi & Acc Judul,<br>Latar Belakang,<br>Identifikasi masalah | Pada Latar Belakang<br>ditambahkan Penelitian <sup>2</sup>               |       |
| 2  | 16 / 2022<br>/ 02 | Latar Belakang,<br>Kerangka teori,<br>Populasi dan sample      | Teori di matangkan<br>Perjelas Populasi & cari Teori<br>rentang sampling |       |
| 3  | 01 / 2022<br>/ 03 | Latar Belakang,<br>Batasan masalah,<br>Instrumen Penelitian    | Tambahkan tabel Instrumen<br>Penelitian                                  |       |
| 4  | 14 / 2022<br>/ 03 | Latar Belakang<br>sampai teknik Pengumpulan Data               | Acc Latar Belakang<br>Tambahkan teori rentang<br>Pengumpulan data        |       |
| 5  | 31 / 2022<br>/ 05 | Populasi dan Sampel  | Cari Data Pengunjung<br>Acc Slovin 10%                                   |       |

|    |                  |                       |   |   |
|----|------------------|-----------------------|---|---|
| 6  | 01 / 2022<br>/06 | Lanjut Buat Kuisioner | Acc Bab I, Perbaiki sistematika Penulisan       |    |
| 7  | 07 / 2022<br>/06 | Populasi dan Sampel   | Acc Sampling Akidental, serta Perbaiki Typo     |    |
| 8  | 14 / 2022<br>/06 | Revisi Kuisioner      | Perbaiki Indikator serta Penulisan kuisioner    |    |
| 9  | 21 / 2022<br>/06 | Acc BAB I, II, III    | Acc namun Perbaiki Typo dan EYD                 |    |
| 10 | 23 / 2022<br>/08 | Acc Bab IV            | Perbaiki tabel serta Tambahkan sumber: Analisis |   |
| 11 | 24 / 2022<br>/08 | Revisi Analisis       | Analisis Data di urutkan Per sub variabel       |  |
| 12 | 25 / 2022<br>/08 | Acc Bab V             | Acc. Lanjut Bisa digantikan                     |  |
|    |                  |                       |   |   |
|    |                  |                       |   |   |



*Uji Validitas Sub Variabel Reliabilty (Fungsional) data dari IBM SPSS Statistics 26*

**Correlations**

|       |                     | 1      | 2      | 3      | TOTAL  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| 1     | Pearson Correlation | 1      | ,220   | -,041  | ,700** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | ,242   | ,829   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 2     | Pearson Correlation | ,220   | 1      | ,169   | ,673** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,242   |        | ,372   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 3     | Pearson Correlation | -,041  | ,169   | 1      | ,537** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,829   | ,372   |        | ,002   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,700** | ,673** | ,537** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,002   |        |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |

*Uji Validitas Sub Variabel Responsivness (Fungsional) data dari IBM SPSS Statistics 26*

**Correlations**

|       |                     | 1      | 2      | 3      | TOTAL  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| 1     | Pearson Correlation | 1      | ,733** | ,537** | ,876** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,002   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 2     | Pearson Correlation | ,733** | 1      | ,742** | ,919** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 3     | Pearson Correlation | ,537** | ,742** | 1      | ,853** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,002   | ,000   |        | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,876** | ,919** | ,853** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |

*Uji Validitas Sub Variabel Assurance (Fungsional) data dari IBM SPSS Statistics 26*

**Correlations**

|   |                     | 1      | 2      | 3      | 4      | TOTAL  |
|---|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | Pearson Correlation | 1      | ,660** | ,449*  | ,535** | ,813** |
|   | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,013   | ,002   | ,000   |
|   | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 2 | Pearson Correlation | ,660** | 1      | ,492** | ,646** | ,838** |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,006   | ,000   | ,000   |
|   | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |





|       |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       | Sig. (2-tailed)     | ,339   | ,156   | ,316   | ,068   |        | ,079   | ,002   | ,195   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 6     | Pearson Correlation | ,431*  | ,144   | ,126   | ,142   | ,326   | 1      | ,546** | ,573** | ,611** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,017   | ,448   | ,507   | ,455   | ,079   |        | ,002   | ,001   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 7     | Pearson Correlation | ,179   | ,318   | ,376*  | ,160   | ,535** | ,546** | 1      | ,538** | ,715** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,345   | ,087   | ,041   | ,400   | ,002   | ,002   |        | ,002   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 8     | Pearson Correlation | ,221   | -,006  | ,069   | ,000   | ,243   | ,573** | ,538** | 1      | ,485** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,241   | ,976   | ,718   | 1,000  | ,195   | ,001   | ,002   |        | ,007   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| total | Pearson Correlation | ,668** | ,676** | ,680** | ,609** | ,626** | ,611** | ,715** | ,485** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,007   |        |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |

*Uji Validitas Sub Variabel Reliabilty (Disfungsional) data dari IBM SPSS Statistics 26*

#### Correlations

|       |                     | 1      | 2      | 3      | total  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| 1     | Pearson Correlation | 1      | ,509** | ,405*  | ,824** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | ,004   | ,026   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 2     | Pearson Correlation | ,509** | 1      | ,677** | ,855** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,004   |        | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 3     | Pearson Correlation | ,405*  | ,677** | 1      | ,798** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,026   | ,000   |        | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| total | Pearson Correlation | ,824** | ,855** | ,798** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |

*Uji Validitas Sub Variabel Responsivness (Disfungsional) data dari IBM SPSS Statistics 26*

#### Correlations

|   |                     | 1  | 2      | 3      | total  |
|---|---------------------|----|--------|--------|--------|
| 1 | Pearson Correlation | 1  | ,814** | ,711** | ,946** |
|   | Sig. (2-tailed)     |    | ,000   | ,000   | ,000   |
|   | N                   | 30 | 30     | 30     | 30     |

|       |                     |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| 2     | Pearson Correlation | ,814** | 1      | ,573** | ,899** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,001   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 3     | Pearson Correlation | ,711** | ,573** | 1      | ,836** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,001   |        | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |
| total | Pearson Correlation | ,946** | ,899** | ,836** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     |

*Uji Validitas Sub Variabel Assurance (Disfungsional) data dari IBM SPSS Statistics 26*

### Correlations

|       |                     | 1      | 2      | 3      | 4      | total  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1     | Pearson Correlation | 1      | ,549** | ,613** | ,181   | ,754** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | ,002   | ,000   | ,338   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 2     | Pearson Correlation | ,549** | 1      | ,486** | ,414*  | ,787** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,002   |        | ,006   | ,023   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 3     | Pearson Correlation | ,613** | ,486** | 1      | ,324   | ,755** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,006   |        | ,081   | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| 4     | Pearson Correlation | ,181   | ,414*  | ,324   | 1      | ,708** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,338   | ,023   | ,081   |        | ,000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| total | Pearson Correlation | ,754** | ,787** | ,755** | ,708** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |

*Uji Validitas Sub Variabel Empathy (Disfungsional) data dari IBM SPSS Statistics 26*

### Correlations

|       |                     | 1       | total   |
|-------|---------------------|---------|---------|
| 1     | Pearson Correlation | 1       | 1,000** |
|       | Sig. (2-tailed)     |         | ,000    |
|       | N                   | 30      | 30      |
| total | Pearson Correlation | 1,000** | 1       |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000    |         |
|       | N                   | 30      | 30      |

## Lampiran 8 Uji Reliabilitas

*Kuisoner fungsional, data yang di olah dari IBM SPSS Statistics 26*

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,768             | 19         |

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 TOTAL  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

*Kuisoner disfungsional, data yang di olah dari IBM SPSS Statistics 26*

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

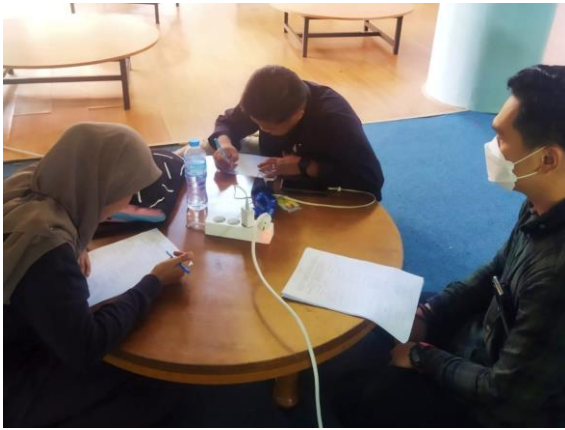
### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,912             | 19         |

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 TOTAL  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

**Lampiran 9 dokumentasi Penelitian**



*Gambar 1 dan 2  
Penyebaran kuisioner kepada pemustaka*



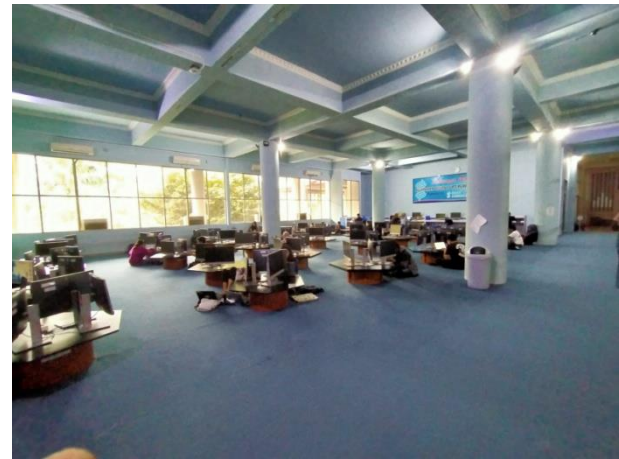
*Gambar 3 dan 4  
Penyebaran kuisioner kepada pemustaka*



*Gambar 5  
Penyebaran kuisioner kepada pemustaka*



*Gambar 6 dan 7  
Kondisi Layanan Digital*



*Gambar 8 dan 9  
Kondisi layanan digital*