

Penilaian kinerja layanan perpustakaan dengan metode quality function deployment : studi kasus Perpustakaan Universitas Indonesia = Library service assessment using quality function deployment: case study the Library University of Indonesia

Yanu Ahmad Hariyoso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332136&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas aplikasi dari Quality Function Deployment (QFD) untuk mengidentifikasi pengembangan pelayanan jasa dari perpustakaan. Pertama mengidentifikasi kebutuhan pelanggan atau pembaca, tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan diketahui dengan cara mengambil data kuisisioner di lingkungan sekitar perpustakaan. Kedua, mengetahui teknis pengembangan jasa untuk memuaskan pelanggan dengan mewawancarai pakar atau pihak manajemen. Dengan menggunakan matriks level pertama dari QFD yaitu House of Quality (Rumah Kualitas) dapat diketahui hubungan kebutuhan pelanggan dan pemenuhan teknis dari pihak perpustakaan, penelitian ini menentukan lima teratas masing-masing dari kebutuhan pelanggan dan teknis pengembangan jasa, dan beberapa saran untuk membangkitkan perpustakaan, khususnya perpustakaan Universitas Indonesia.

.....This study discusses the application of Quality Function Deployment (QFD) to identify the development of library services. First, reader needs and their importance, and satisfaction degrees were examined via questionnaires around library. Second, the service improvement techniques for satisfying the reader needs were developed by interviewing experts. Following, a relation matrix was constructed from first level matrix of the QFD. House of Quality (HoQ) is known relationship customer requirements and technical compliance of the library. Empirical study specifies top 5 reader needs and service improvement techniques respectively, and some practical suggestions are raised for academic libraries.