

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DENGAN
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

**(Studi Kasus Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Palembang)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Program Strata-1 pada Program Studi Teknik Industri Universitas
Muhammadiyah Palembang**

**Oleh :
MUHAMMAD AL GHAZALI
152014040**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2019**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN
TINGGI DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD)**

**(Studi Kasus : Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Palembang)**

Dipersembahkan dan Disusun oleh :

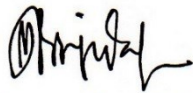
**M. Al Ghazali
NRP.152014040**

Telah Dipertahankan Di Depan Dosen Penguji Pada Tanggal 19 Agustus 2019

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Dewan Penguji :



Masayu Rosyidah , S.T.,M.T.



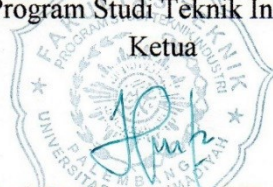
1. Nidya Wisudawati S.T., M.T.,M.Eng.



2. Rurry Patradiani S.T.,M.T

Laporan Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T)

Palembang, 20 Agustus 2019
Program Studi Teknik Industri
Ketua



Merisha Hastarina, S.T.,M.Eng
NBM/NIDN:1240553/230058401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Terakreditasi Berdasarkan SK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Nomor : 425/E/O/2013 Tanggal 23 September 2013

Jl. Jend. A. Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. 0711 510820 Ext. 115 Hp. 0812 7244104 Email
kontak@ti.ft.umpalembang.ac.id

Bismillahirrahmanirrahiim

NAMA : MUHAMMAD AL GHAZALI
NRP : 152014040
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DENGAN
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) (Studi Kasus : Perpustakaan Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang)

Telah Mengikuti Ujian Sidang Sarjana Program Studi Teknik Industri Periode Ke-
3 Tanggal Sembilan Belas Agustus Tahun Dua Ribu Sembilan Belas

Palembang , 20 Agustus 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Masayu Rosvidah, S.T.,M.T.
NBM/NIDN.1189341/021011750

Devie Oktarini, S.T.,M.T.
NIDN. 0226108203

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dr. Ir. Kiagus. A. Roni, M.T
NBM/NIDN.7630449/227077004

Merisha Hastarina, S.T.,M.Eng.
NBM/NIDN.1240553/230058401

Visi: "Sebagai Pusat Kreatifitas dan Inovasi Berskala Nasional dalam Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi di Bidang Teknik Industri yang Mampu Memberikan Kontribusi Kepada masyarakat, Berwawasan Lingkungan, Ungul, Menjunjung Tinggi Profesionalitas, Moralitas, Berbudaya dan Islami, Menuju Program Studi Berskala Internasional Pada Tahun 2022"

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Segala puji bagi Allah yang telah menurunkan kitab kepada hamba-Nya dan Dia tidak menjadikannya bengkok sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan akan siksa yang pedih dari sisi-Nya dan memberikan kabar gembira kepada orang mukmin yang mengajarkan kebajikan bahwa mereka akan mendapat balasan yang baik”

(Q.S. AL Kahfi 1-2)

“Agar kamu duduk diatas punggungnya kemudian kamu ingat nikmat Tuhanmu apabila kamu telah duduk di atasnya; dan agar kamu mengucapkan “ Maha Suci (Allah) yang telah menundukkan semua bagi kami, padahal sebelumnya tidak mampu menguasainya.”

(Q.S. Az-Zukhruf 89)

Dan rendahkan dirimu terhadap keduanya dengan penuh kasih sayang dan ucapkanlah, “Wahai Tuhanku ! Sayangilah keduanya sebagai mereka berdua telah mendidik aku pada waktu kecil.”

(Q.S. Al Isra 111)

Kupersembahkan Skripsi Ini untuk :

- ❖ Kedua Orang Tuaku tersayang Ibu Yuli Deningsih dan bapak Firdaus Abu Bakar yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang, nasihat dan doa yang tak pernah putus.
- ❖ Keluargaku yang aku sayangi yang juga tak pernah berhenti memberikan dukungan dan doa agar cepat wisuda (*ipk pecah tigo dak apo yang penting wisuda*).
- ❖ Pembimbing skripsiku yang aku sayangi Ibu Masayu Rosyidah S.T.,M.T & ibu Devie Oktarinie S.T.,M.eng yang selama ini sangat membantu dalam pelaksanaan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Terimakasih atas bimbingannya bu.
- ❖ Pembimbing akademisku bapak H.Ir.Ahmad Ansyori Masruri ,M.T yang senantiasa membimbing ku selama menjadi mahasiswa Teknik Industri.

- ❖ Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Teknik Industri Universitas Muhamadiyah Palembang yang telah banyak membantu dalam perkuliahan maupun penyelesaian skripsi.
- ❖ Terima kasih untuk teman-teman.

KATA PENGANTAR

Puji sukur alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan hikmat serta hidayah-Nya yang sangat besar sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.

Rasa terima kasih juga kami ucapkan kepada pembimbing yang selalu memberikan dukungan serta bimbingan sehingga laporan skripsi dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus : Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang)** ini dapat disusun dengan baik.

Semoga laporan ini bisa menambah pengetahuan dan pengalaman. Kami juga menyadari bahwa laporan skripsi ini juga masih banyak kekurangan maka dari itu kami mengharapkan saran dan masukan. Dalam penyusunan laporan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Ir.Kgs. Roni, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Merisha Hastarina, ST, M.Eng selaku Ketua Jurusan Teknik Industri
4. Nidya Wisudawati S.T.,M.T.,M.Eng Selaku Sekertaris Program Studi Teknik Industri.
5. Ibu Msy.Rosyidah, ST. MT selaku Pembimbing Utama .
6. Bapak Ir A. Ansyori Masruri M.T selaku dosen pembimbing akademik.

7. Ibu Devie Oktarini ST.,M.T selaku dosen Pembimbing Pendamping.
8. Segenap Dosen Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Palembang atas segala bimbingan dan arahnya.
9. Kedua Orang Tua dan keluarga yang telah mendoakan dan memberi semangat kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat- sahabat memberi semangat kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam ini.

Demikian penulis sampaikan saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menerima segala saran serta kritik yang bersifat membangun.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

NAMA : Muhammad Al Ghazali
NIM : 152014040
JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Palembang atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Palembang

Demikian pernyataan ini saya buat.

Palembang, 20 / 08 / 2019

Yang membuat pernyataan,



Munammad Al Ghazali

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
(Studi Kasus : Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Palembang)**

Oleh
Alghazali Muhammad
Muhammadalghazali56@gmail.com

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Palembang

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut-atribut pelayanan perpustakaan yang menjadi prioritas berdasarkan keinginan mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei terhadap pelayanan perpustakaan Fakultas Teknik di Universitas Muhammadiyah Palembang. Baik berupa keinginan maupun tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu peneliti juga menggunakan metode wawancara dan observasi untuk mendapatkan parameter teknik yang merupakan jawaban atas keinginan dan harapan para konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa. Selanjutnya data atribut jasa pelayanan yang diperoleh dari mahasiswa diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan matriks *House Of Quality* (HOQ). kesimpulan dari hasil analisis dengan menggunakan metode QFD terhadap atribut jasa pelayanan perpustakaan fakultas teknik dapat diketahui 14 prioritas pengembangan dan perbaikan adalah sebagai berikut : 1) Menyediakan kotak saran dan kritik, 2) Pelatihan terhadap karyawan perpustakaan, 3) Sosialisasi terhadap mahasiswa terkait kegiatan dan informasi tentang perpustakaan, 4) Keakuratan penelusuran komputer dengan keadaan buku di rak, 5) Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan), 6) Meningkatkan keramahan karyawan, 7) Penambahan dan pengamanan yang baik pada loker, 8) Pendataan dan pengarsipan penelitian ataupun jurnal ilmiah, 9) Berfungsinya komputer dengan baik, 10) Pelayanan kebersihan seluruh ruangan perpustakaan, 11) Ruangan yang lapang, tenang, kualitas udara, pencahayaan yang baik, 12) Peningkatan kecepatan internet, 13) Kemudahan akses dalam penelusuran bahan pustaka, 14) Memperhatikan karakteristik pengguna perpustakaan.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Perpustakaan, QFD, HOQ

**LIBRARY SERVICE QUALITY ANALYSIS METHOD QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)**

**(Case study: Library of the Faculty of Engineering, University of Muhammadiyah
Palembang)**

By Alghazali Muhammad

Muhammadalghazali56@gmail.com

Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, University of Muhammadiyah
Palembang

Abstract. This study aims to determine the attributes of the library service is a priority based on the desire of students. The method used adalah survey method to library services, Faculty of Engineering at the University of Muhammadiyah Palembang. Whether it is the desire nor the level of student satisfaction. In addition, researchers are also using interviews and observations to gain parameter technique is the answer to the wishes and expectations of the consumers in this case is a student. Furthermore, the attribute data services that are obtained from the students processed and analyzed by using Quality Function Deployment (QFD) and matrix House Of Quality (HOQ). The conclusions from the analysis using QFD to attribute services library engineering faculty knowable 14 priority development and improvement are as follows: 1) Provide a suggestion box and criticism, 2) training of the employees of the library, 3) Socialization of student-related activities and information about the library, 4) accuracy of search computer with the state of books on the shelves, 5) addition of library materials (collections), 6) Improving the friendliness of employees, 7) additions and good security on the locker, 8) data collection and archiving of research or scientific journals, 9) the proper functioning of a computer with a good, 10) service cleanliness throughout the room library, 11) the room is roomy, quiet, air quality, good lighting, 12) Increasing internet speed, 13) ease of access in search of library materials, 14) Considering the characteristics of library users.

Keywords: Quality, Library Services, QFD, HOQ

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika penulisan.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Umum Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang	5
2.1.1 Profil Perpustakaan Teknik	5
2.1.2 Visi Dan Misi Universitas Muhammadiyah Palembang	5
2.1.3 Tujuan Visi Dan Misi	6
2.2. Pengertian Kualitas	8
2.2.1 Indikator Kualitas	9
2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas	10
2.2.3 Model Kualitas Jasa Pelayanan.....	11
2.2.4 Dimensi Kualitas.....	12
2.2.5 Perspektif Kualitas.....	13

2.3 Total Quality Management	15
2.3.1 Total Quality Management	15
2.3.2 Karakteristik dan Manfaat Total Quality Management (TQM). 16	
2.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	18
2.5.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	18
2.5.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	18
2.6 Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	19

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2 Metode Pengambilan Data	21
3.4 Prosedur Penelitian.....	22
3.4.1 Menentukan perumusan masalah dan tujuan penelitian.	22
3.4.2. Identifikasi Populasi	23
3.4.3. Identifikasi sampel penelitian	23
3.4.4. Penyusunan Kuesioner.....	23
3.4.5. Penyebaran Kuesioner	24
3.4.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
3.2.7. Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	25
3.5 Kerangka Pemecahan Masalah	26

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data	27
4.1.1 Identifikasi Populasi	27
4.1.2 Identifikasi Sampel Penelitian	28
4.1.3 Pengumpulan Data Kuesioner.	29
4.2 Pengolahan Data.....	32
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	32
4.3 Matrik HQQ Customer Requirements To Technical Requirement.....	34
4.3.1 Kebutuhan dan harapan pelanggan (<i>Customer Needs And Benefits</i>)	34
4.3.2 <i>Planing Matrix</i>	36

4.4 <i>Technical Response</i>	45
4.5 <i>Relationship</i>	45
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>House Of Quality</i>	19
Gambar 3.1. <i>Flowcart</i> Kerangka Pemecahan Masalah	26
Gambar 4.1 Hasil <i>Relationship</i> Simbol	46

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Anggota Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang	28
Tabel 4.2 Kuesioner Keinginan Konsumen Terhadap Pelayanan Perpustakaan .	29
Tabel 4.2 Kuesioner Keinginan Konsumen Terhadap Pelayanan Perpustakaan (lanjutan)	30
Tabel 4.4 Kuesioner Tingkat Kinerja Pelayanan Perpustakaan	31
Tabel 4.5 Data Validitas Kepentingan Konsumen	33
Tabel 4.5 Data Reliabilitas Kepentingan Konsumen (lanjutan).....	34
Tabel 4.6 Total Hasil Kuesioner Pengunjung	35
Tabel 4.6 Total Hasil Kuesioner Pengunjung (lanjutan)	36
Tabel 4.7 Derajat Kepentingan	37
Tabel 4.7 Derajat Kepentingan (lanjutan)	38
Tabel 4.8 Kinerja Pelayanan Perpustakaan	38
Tabel 4.8 Kinerja Pelayanan Perpustakaan (lanjutan)	39
Tabel 4.9 Nilai Target	39
Tabel 4.9 Nilai Target(lanjutan)	40
Tabel 4.10 Perhitungan Rasio Perbaikan	40
Tabel 4.10 Perhitungan Rasio Perbaikan (lanjutan)	41
Tabel 4.11 Nilai Sales Point	42
Tabel 4.12 Nilai Raw Weight.....	42
Tabel 4.12 Nilai Raw Weight (lanjutan)	43
Tabel 4.13 Perhitungan Normalisasi bobot.....	43
Tabel 4.13 Perhitungan Normalisasi bobot (lanjutan)	44
Tabel 4.14 Rekapitulasi planing matrix	44
Tabel 4.15 Parameter Teknik	45
Tabel 4.16 Simbol <i>Relationship</i>	46
Tabel 4.17 Nilai Interaksi Parameter Teknik	47
Tabel 4.18 Kepentingan Relatif Parameter Teknik	48
Tabel 4.19 Prioritas Paramater Teknik.....	48
Tabel 4.19 Prioritas Paramater Teknik (lanjutan)	49

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses belajar mengajar, disana berbagai sumber informasi bisa kita peroleh, selain itu banyak juga manfaat lain yang dapat kita peroleh melalui perpustakaan. Perpustakaan yang terorganisasi secara baik dan sistematis, secara langsung ataupun tidak langsung dapat memberikan kemudahan bagi proses belajar mengajar tempat perpustakaan tersebut berada.

Perpustakaan merupakan pusat pendidikan karena berbagai macam informasi bisa kita dapatkan. Selain itu, juga merupakan salah satu alternatif sebagai sumber belajar dan mendapatkan berbagai informasi, baik mereka yang berpendidikan formal maupun non formal. Selain sebagai pusat pembelajaran, perpustakaan juga berperan sebagai *agent of change* yang artinya mampu menjadi agen perubahan bagi para siswa maupun mahasiswa agar dapat melatih diri untuk menjadi lebih aktif, kreatif, maupun berfikir kritis.

Sesuai dengan fungsinya perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas jasa tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi keinginan dan harapan pengunjung perpustakaan. akan tetapi Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang perlu adanya perbaikan dari sisi kualitas dan pelayanan perlu di tingkatkan dilihat dari repon mahasiswa. Maka dari itu peeneliti tertarik melakukan penelitian ini menggunakan quality function deployment yang bertujuan untuk mengetahui

melihat apa yang di inginkan dan yang telah diterima oleh mahasiswa teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penelitian ini menggunakan (*Quality Function Deployment*) QFD untuk mengetahui apa yang sesuai dan yang dibutuhkan pengunjung di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang dan melihat apa yang diinginkan dan telah diterima oleh pengunjung perpustakaan. Penggunaan metode ini karena bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan dan prioritas supaya peningkatan kualitas di perpustakaan tersebut sesuai dengan keinginan pengunjung berdasarkan metode *Quality Function Deployment*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut

- a) Bagaimana analisis kualitas pelayanan Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) ?
- b) Bagaimana pengukuran penilaian pelayanan Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
- b. Untuk mengetahui prioritas kualitas pelayanan Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang yang nantinya dijadikan usulan perbaikan.

1.4 Batasan Masalah

Untuk memperjelas arah pemecahan masalah yang akan dibahas dalam laporan Proposal ini, adapun pembatasan terhadap masalah yang akan dibahas:

- a) Mengidentifikasi keinginan konsumen/pengunjung Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
- b) Penelitian dilakukan untuk pengukuran penilaian kinerja pelayanan Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

- a) Mengetahui keinginan konsumen/pengunjung Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
- b) Mengetahui penilaian kinerja pelayanan Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, masalah perumusan, masalah pembatasan, masalah tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan dengan penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta kerangka pemecahan masalah.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang pengumpulan data dan pengolahan data kuesioner.

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar. 2010. *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggali Aji Purworejo*. Dinamika Sosial Ekonomi Vol 7 No 1.
- Christin, Dkk. 2011. *Peningkatan Dan Pengembangan Mutu Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd)*. Universitas Bunda Mulia : Journal Of Industrial Engineering And Management Sistem.
- Hartanto, Sidiq. 2008. *Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment*. Skripsi Teknik Industri : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Harris, satriawan. 2018. *Total Quality Management (Studi Kasus : Analisis Akar Masalah Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Kabupaten Purbalingga)*. Skripsi Magister Ilmu Pemerintahan : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kotler, Philip Dan Gary Armstrong 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13*. Jakarta : Erlangga.
- Susanto, Afit. 2016. *Analisis Kualitas Penyalayan Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd)*. Surakarta : Teknik Industri Ums.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Uhar, Suharsaputra. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Refika Aditama.
- www.Branchoftheworld.wordpress.com