

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas hikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini sebagaimana mestinya serta tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Skripsi ini dalam rangka menyelesaikan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Institut Teknologi Indonesia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dosen Pembimbing yaitu ibu Dra. Ni Made Sudri, MM yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Tim Perpustakaan Institut Teknologi Indonesia yang telah membimbing selama melakukan penelitian, terutama kepada Pak Jaka dan Pak Oji.
3. Kepala Prodi Manajemen yaitu ibu Ir. Katri Widyani, MT.
4. Pembimbing Akademik yaitu ibu Annuridya Rosyidta P O, SPi, MM yang telah membimbing dan mengarahkan sejak semester satu sampai selesai.
5. Keluarga tercinta alias pendukung pertama, Papa Yoas Hadi Pramono, Mama Limunada Umbase, dan kakak Elroy Premana yang selalu mendukung, memotivasi, menghibur, dan mendoakan baik pagi siang maupun malam.
6. Pendukung nomer dua yang menguatkan disaat sedang jatuh, mendoakan, sekaligus berbagi canda, kepada Maria Simanjuntak, Yuni Asri Mulyaning Tyas, Monica Yuliani Hutabalian, dan Evangelion Kardia
7. Keluarga besar POMITI yang selalu menghibur dan memotivasi, terutama kepada Kepengurusan dan Tim Kerja 2018 dan 2019.
8. Kepada teman-teman yang terkasih KTB, Gurl's, Afifah, Andin, Kak Jessica Idat, Kak Lidya Natalia, Kak Martha Odelia.

9. Teman-teman seperjuangan Manajemen 2016, Terutama kepada Dwi Rahmawati dan Faisal Fachroji yang menemani disaat bingung akan tugas-tugas.
10. Ka Anita sebagai pembimbing diluar yang membantu mengarahkan skripsi ini.
11. Keluarga besar Gereja Kristen Berea yang mendukung dalam doa.

Serta pihak-pihak yang sudah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu penulis

Serpong, 7 Januari 2020

Sarita Premana

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisa kualitas pelayanan dari Perpustakaan Institut Teknologi Indonesia (ITI) kepada para pengguna baik itu mahasiswa maupun dosen. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan menggunakan model *House Of Quality* (HOQ) yang berpedoman pada Metode *Servqual*. Metode ini dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dari Perpustakaan ITI sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna perpustakaan. Melalui metode ini, maka diperoleh prioritas perbaikan layanan yaitu memuaskan pelanggan dengan pelayanan seperti fasilitas, dengan sumber daya manusia perpustakaan yang berkualitas sehingga rencana melakukan perbaikan jasa dapat dengan dilaksanakan dengan jelas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, QFD, HOQ, Prioritas Perbaikan Layanan

ABSTRACK

This study analyzes the quality of service from the Indonesian Institute of Technology Library (ITI) to users both students and lecturers. This study uses the Quality Function Deployment (QFD) method using the House of Quality (HOQ) model which is guided by the Servqual Method. Through this method, priority service improvement is obtained by satisfying customers with services such as facilities, with quality library human resources so that plans to improve services can be implemented clearly.

Keywords : Quality Of Service, QFD, HOQ, Priority Service