

ISBN : 978-979-796-153-4

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL 2010

Matematika dan Pendidikan Matematika 30 JANUARI
FKIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Editor :
Akhsanul In'am
Dyah Worowirastri Ekowati
Erwin Qodariyah
Mohammad Edy Nurtamam



ISBN 978-979-796-153-4



9 789797 961534

Prosiding

Seminar Nasional
Matematika dan Pendidikan Matematika
2010

**“Peran Matematika, Pendidikan Matematika serta Terapannya
dalam Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK)”**

Sabtu, 30 Januari 2010
Dome Teater, Universitas Muhammadiyah Malang

Program Studi Pendidikan Matematika
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Malang

Prosiding
Seminar Nasional
Matematika dan Pendidikan Matematika 2010
xi, + 1231 hlm,: 215 x297 mm
Akhsanul In'am
Dyah Worowirastri Ekowati
Erwin Qodariyah
Mohammad Edy Nurtamam

Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Copyright © UMM Press
Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telepon (0341) 464318 Psw. 140 Fax. (0341) 460435

Edisi Februari 2010

ISBN 978-979-796-153-4

Tata Letak : Mohammad Edy Nurtamam
Desain Sampul : Hadi Putra Qibtiadi

Daftar Isi

Halaman Judul
Kata Pengantar
Daftar Isi

Sidang Pleno

Standard Kecemerlangan Pengajaran Matematik (<i>SET@MATH</i>): Satu Cadangan bagi Meningkatkan Kualiti Pengajaran Guru Matematik <i>Prof. Madya Noor Shah Saad, Ph.D</i>	1
Pengetahuan Konseptual dan Prosedural dalam Pembelajaran Matematika <i>Dr. Dwi Priyo Utomo</i>	21
Statistics Education the 21 st Century: Some Issues of Concern <i>Sazelli Ab. Ghani, Ph.D</i>	32
Penyetaraan <i>Item Response Theory</i> (IRT) pada Tes Matematika Model Pilihan Ganda Menggunakan Desain <i>Common-Item Nonequivalent Group</i> dan Model Logistik 2 Parameter <i>Dr. M. Syaifuddin</i>	59

Sidang Paralel

Pendidikan Matematika

Strategi Pembelajaran Matematika Berbasis <i>Multiple Intelligences</i> <i>Abdul Halim Fathani</i>	71
Report of Design Research Grade 2 in SD Lab Addition and Place Value Using Realistic Mathematics Education <i>Agung Deddiliawan Ismail, Cut Khairunnisak, Elisabet Ayunika P</i>	86
Pendekatan Metakognitif dalam Pembelajaran Matematika <i>Akhsanul In'am</i>	94
Online Mathematical Game to Develop Student's Critical Thinking <i>Alfath Famela Rokhim, Sitti Maesuri Patahuddin</i>	105
Analisis Strategi Siswa SD Kelas VI Menyelesaikan Masalah Aritmetika (Studi Kasus di SDM 08 Dau Malang) <i>Baiduri</i>	115
Implementasi <i>Problem Posing</i> pada Pembelajaran Pengantar Dasar Matematika di IKIP PGRI Madiun <i>Darmadi</i>	134
Meningkatkan Performa Guru IPA dan Matematika melalui Kegiatan Lesson Study Berbasis MGMP di Surabaya <i>Dwikoranto</i>	147
Matematika Realistik sebagai Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK) <i>Dwiyono</i>	154

Pemodelan Data Long Memory Nonstasioner dengan Menggunakan Metode GPH (Geweke dan Porter-Hudak) (Study Kasus <i>Mail Processing Centre</i> Kota Bandung) <i>Gumgum Darmawan</i>	958
Kajian Efek Multikolenieritas terhadap Peluang Kekeliruan Tipe I dan II dalam Pengujian Hipotesis Parameter Regresi Multipel <i>I Gede Nyoman Mindra Jaya</i>	970
Digital Signature with Appendix <i>Inu Laksito Wibowo</i>	988
Penerapan Model Markov untuk Menghitung Peluang Perubahan Indeks Prestasi Semester (IPS) Mahasiswa Jurusan Matematika FMIPA UNSRI <i>Irmeilyana, Robinson Sitepu, Dedi Yansen</i>	998
Skema Numerik Konservatif untuk Persamaan Schrödinger Nonlinear <i>Isnani Darti</i>	1011
Konstruksi Maksima Modulus Transformasi Wavelet untuk Suatu Sinyal ULF Geomgnet <i>John Maspupu</i>	1020
Estimasi Parameter pada Indeks Kemampuan Process C_{pm} dengan Menggunakan Metode Estimasi Bayesian <i>Laksmi Prita Wardhani, Nines Natalia</i>	1029
Perpindahan Panas pada Proses Quenching dengan Metode Numerik <i>Lukman Hanafi, Dewi Safitri, Ali Altway</i>	1040
Penerapan Metode Hungarian Untuk Menentukan Biaya Minimum <i>Mohammad Edy Nurtamam</i>	1050
Algoritma Pembentukan Kunci untuk Sistem Kriptografi Elgamal atas Grup Multiplikatif ZP <i>Muhamad Zaki Riyanto</i>	1063
Design and Simulation Control System of Synchronous Machine with Sliding Mode Control (SMC) Method <i>Mardlijah, Khusnul Mufida</i>	1077
Stability Analysis for SVIS Epidemic Model <i>Marsudi</i>	1089
Analisis Regresi Time Series untuk Jumlah Penumpang Lion Air Rute Surabaya-Balikpapan <i>Nuri Wahyuningsih, Sri Suprpti Hartatiati, Dian Rahmawati</i>	1101
Tuning Parameter Model Predictive Control (MPC) for Max Plus Linear (MPL) Systems <i>Nurwan, Subiono</i>	1111
Model Deret Waktu Non Linear : <i>Threshold Autoregressive</i> (TAR) <i>Riza Saadiah</i>	1119
Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to Know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services <i>Sri Indra Maiyanti, Irmeilyana, Verawaty</i>	1135

APPLIED CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE- PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TO KNOW STUDENT SATISFACTION LEVEL OF SRIWIJAYA UNIVERSITY LIBRARY SERVICES

Sri Indra Maiyanti, Irmeilyana, Verawaty
Jurusan Matematika FMIPA Unsri

yanti_Sri02@yahoo.com

Abstrak

To improve sriwijaya university library services, it's necessary to evaluation satisfaction level of consumer. In this research, *customer satisfaction index* (CSI) use to know student satisfaction level of Sriwijaya University library services and *importance performance analysis* (IPA) to know which attributes of services need to improve. Data collect with Qetioner. It's used non probability sampling. Variables of services in research are the registration/information services, care bags services, borrowing books, journals services loans, tesis services loans, copy services, TEEAL/internet services, and state library. The result of sudent satisfaction level of services as a whole can be seen from the value of CSI. It is 65,40%. It's means the students feel quite satisfied on the university library Sriwijaya Indralaya but that performance is still not maximum. *Importance-performance analysis* show that attributes of services that must be improved in working are the friendliness of the staff in registration/information, friendliness of the staff in care bags, the existance of the staff bags, spotlessness care staff bags, the completeness of the book, book publish, the easiness of searching the journals from the position, ease the process of copy, the ease through a computer search for literatur , and cleanliness of library.

Keywords : *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, library services*

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan unsur penunjang pendidikan tinggi, yang memiliki peran strategis sebagai salah satu sarana penting untuk proses riset dan belajar di perguruan tinggi. Perpustakaan juga merupakan salah satu indikator utama dalam mendukung universitas bertaraf internasional. Untuk mewujudkan visi Universitas Sriwijaya menjadi universitas bertaraf internasional maka diperlukan adanya peningkatan layanan perpustakaan, khususnya bagian layanan pengguna yang langsung berhubungan dengan para pengguna layanan. Untuk meningkatkan layanan perpustakaan, perlu dievaluasi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan selama ini dan evaluasi item-item dari atribut layanan yang perlu ditingkatkan. Pada penelitian ini digunakan indeks kepuasan pengguna (*Customer satisfaction index*) untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa