

**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

ianiti_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 Questioner. 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 student 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 pemakai 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

terhadap layanan perpustakaan Unsri Inderalaya dan *Importance-Performance Analysis* untuk mengetahui item-item atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna tapi layanannya belum memuaskan atau item-item dari atribut layanan yang perlu ditingkatkan.

2. TINJAUAN LITERATUR DAN METODE

2.1. TINJAUAN LITERATUR

2.1.1. Indeks Kepuasan Pengguna (*Customer satisfaction index (CSI)*)

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa.

Tabel 2.1

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala: 1-5	Skala: 1-5	$(S)=(I) \times (P)$
...			
...			
...			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan IKP menurut Bhote (1996) diilustrasikan pada tabel 2.1. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. IKP diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. IKP dihitung dengan rumus:

$$IKP = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

2.1.2. Importance-Performance Analysis

Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna.

Langkah pertama untuk analisis IPA adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \bar{y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n}$$

dengan: \bar{x}_i = Bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i

\bar{y}_i = Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

n = jumlah responden/sampel

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk keseluruhan item dengan rumus:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{p} \quad \bar{y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{p}$$

dengan:

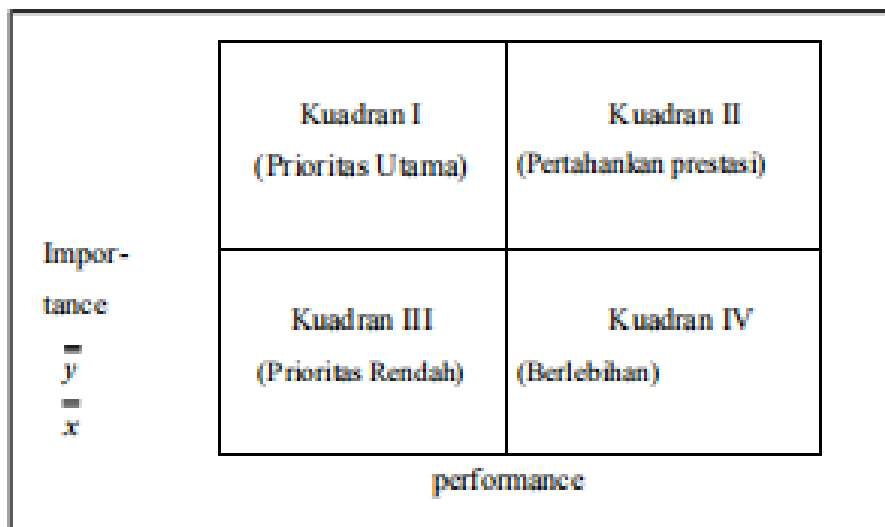
\bar{x}_i = Nilai rata-rata kepuasan item

\bar{y}_i = Nilai rata-rata kepentingan item

p = Jumlah item

Nilai \bar{x}_i ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu y mencerminkan kepuasan item (x) sedangkan nilai \bar{y}_i memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan item (y). Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan item, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar 2.1.

Untuk menginterpretasikan grafik IPA, maka grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran importance performance sebagaimana terlihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1. Pembagian Kuadran *Importance-Performance Analysis*
(Sumber : Rangkuti, 2003)

Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA) ini (Gambar 2.1) terdiri dari empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.
3. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
4. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item

yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran. (Rangkuti, 2003)

2.2. Metode

Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner. Respondennya adalah mahasiswa (yang pernah mengakses semua atribut layanan yang dievaluasi) sebagai pengguna perpustakaan Unsri Indralaya. Langkah-langkah pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan atribut layanan dan item-item dari atribut layanan perpustakaan yang akan di evaluasi oleh pengguna, sebagai berikut:

A. Layanan pendaftaran dengan item-itemnya adalah:

- A1. Kemudahan proses pendaftaran
- A2. Keramahan petugas
- A3. Petugas ada ditempat
- A4. Kerapihan petugas dalam berpakaian

B. Layanan penitipan tas/barang dengan item-itemnya adalah:

- B1. Keramahan petugas
- B2. Petugas ada ditempat
- B3. Kerapihan petugas dalam berpakaian
- B4. Kapasitas atau jumlah tempat penyimpanan tas/ barang

C. Layanan pinjam buku dengan item-itemnya adalah:

- C1. Kemudahan proses peminjaman buku
- C2. Kelengkapan buku
- C3. Terbitan buku (edisi terbaru atau tidak)
- C4. Buku-buku baru
- C5. Jumlah buku
- C6. Kemudahan mencari buku dari tata letaknya
- C7. Kecepatan dan ketanggapan petugas pinjam buku
- C8. Keramahan petugas
- C9. Petugas ada ditempat

C10. Kerapihan petugas

D. Pelayanan pinjam jurnal (D) dengan item-itemnya adalah:

D1. Kemudahan proses peminjaman jurnal (D1)

D2. Kelengkapan jurnal/majalah (D2)

D3. Jumlah buku (D3)

D4. Kemudahan mencari buku dari tata letaknya (D4)

D5. Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani (D5)

D6. Keramahan petugas (D6)

D7. Petugas ada ditempat (D7)

D8. Kerapihan petugas dalam berpakaian (D8)

E. Pelayanan skripsi/tesis dengan item-itemnya adalah:

E1. Kemudahan mencari skripsi dari tata letaknya

E2. Kelengkapan skripsi

E3. Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani

E4. Petugas ada ditempat

E5. Kerapihan petugas dalam berpakaian

F. Pelayanan foto kopi dengan item-itemnya adalah:

F1. Kemudahan proses foto kopi

F2. Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani

F3. Keramahan petugas

F4. Petugas ada ditempat

F5. Kerapihan petugas dalam berpakaian

G. Pelayanan TEEAL/internet dengan item-itemnya adalah:

G1. Kemudahan mencari literatur melalui komputer

G2. Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani

G3. Keramahan petugas

G4. Petugas ada ditempat

G5. Kerapihan petugas dalam berpakaian

H. Keadaan perpustakaan dengan item-itemnya adalah:

H1. Kenyamanan ruangan perpustakaan

H2. Ketenangan perpustakaan

H3. Kebersihan ruangan perpustakaan

H4. Penerangan (tata cahaya)

- b. Membuat kuisisioner yang berisi penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan
 - c. Menyebarkan kuesioner.
 - d. Melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner
2. Pengolahan Data
 - a. Menyiapkan data
 - b. Melakukan Analisis Statistika Deskriptif
 - c. Menghitung Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)
 - d. Melakukan Analisis *Importance Performance Analysis*.
 3. Interpretasi hasil pengolahan data dan menarik kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Atribut layanan dan item-item masing-masing atribut dapat dilihat pada Lampiran 1. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner, diperoleh tiga item yang tidak valid yaitu item A2, B1 dan D1 sehingga item-item tersebut selanjutnya tidak diikuti dalam analisis. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik pengambilan sampel secara *convenience* sampling di perpustakaan Unsri Indralaya pada bulan Juli-Agustus 2009. Dari 144 responden, hanya 120 responden yang mengisi seluruh item-item kuesioner. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 3.1.

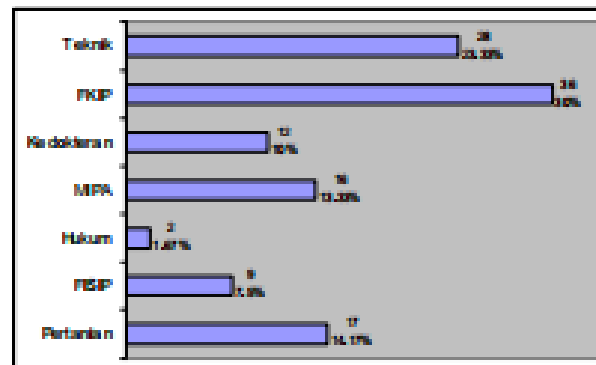
Tabel 3.1.

Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	48	40%
Perempuan	72	60%
Jumlah	120	100%

Pada Tabel 3.1. dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 72 orang (60%) dan responden laki-laki

sebanyak 40%. Sedangkan jumlah responden berdasarkan fakultas dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

Pada Gambar 3.1., dapat dilihat bahwa kebanyakan responden (36 orang) merupakan mahasiswa FKIP dan paling sedikit 2 responden berasal dari Fakultas Hukum.

Indeks Kepuasan Pengguna (*Customer satisfaction index(CSI)*)

Hasil perhitungan indeks kepuasan pengguna layanan perpustakaan dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3.2

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

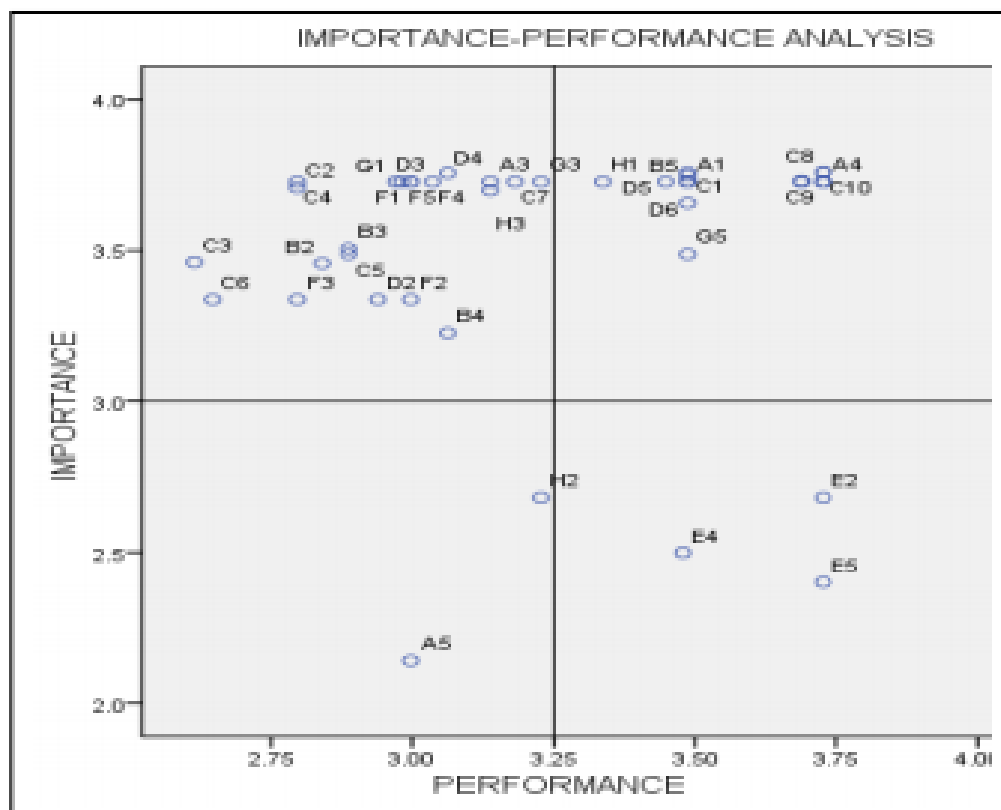
No	Atribut	Kepentingan (I) Skala: 1-5	Kepuasan (P) Skala: 1-5	Skor (S) $S=(I) \times (P)$
1	Layanan pendaftaran/informasi	3.32984	3.3372	11.11234
2	Layanan penitipan tas/barang	3.47904	3.06924	10.67801
3	Layanan pinjam buku	3.63435	3.15879	11.48015
4	Layanan pinjam jurnal	3.67539	3.33008	12.23934
5	Layanan skripsi/tesis	3.01254	3.62126	10.90919
6	Layanan kopi	3.57096	2.96167	10.57601
7	Layanan EEAL/Internet	3.68248	3.37975	12.44586
8	Keadaa n perpustakaan	3.45787	3.35724	11.6089
Total		27.84247		91.0498

$$IKP = \frac{91.0498}{5 \times 27.84247} \times 100\% = 65.40\%$$

Nilai IKP yang diperoleh adalah 65.40%. Hal ini menggambarkan mahasiswa Unsri Indralaya cukup puas atas kinerja layanan yang perpustakaan Unsri di Indralaya, tetapi dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih lagi di masa yang akan datang, maka salah pihak pengelola perpustakaan Unsri di Indralaya harus memperbaiki kinerja layanan yang belum memuaskan mahasiswa.

Importance-Performance Analysis (IPA)

Hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) disajikan dalam diagram IPA (Gambar 3.2.).



Gambar 3.2. Diagram hasil *Importance-Performance Analysis*

Pada Gambar 3.2. dapat dilihat atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I, II, III dan IV. Atribut-atribut yang masuk kuadran I adalah keramahan petugas pendaftaran/informasi (A3), keramahan petugas dalam melayani penitipan tas (B2), keberadaan petugas penitipan tas di tempat (B3), kerapihan petugas penitipan tas (B4), kelengkapan buku (C2), terbitan buku (edisi terbaru atau

tidak) (C3), buku-buku baru (C4), jumlah buku (C5), kemudahan mencari buku dari tata letaknya (C6), kecepatan dan ketanggapan petugas pinjam buku (C7), kelengkapan jumlah/majalah (D2), jumlah jurnal (D3), kemudahan mencari jurnal dari tata letaknya (D4), kemudahan proses foto kopi (F1), kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani foto kopi (F2), keramahan petugas foto kopi (F3), keberadaan petugas foto kopi di tempat (F4), kerapihan petugas foto kopi (F5), kemudahan mencari literatur melalui komputer (G1), keramahan petugas TEEAL/internet (G3), kebersihan ruangan perpustakaan (H3). Atribut yang masuk kuadran ini dianggap oleh mahasiswa memiliki tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi dinilai memiliki kinerja yang relatif rendah. Pengelola harus segera melakukan perbaikan sehingga kinerja atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Atribut-atribut yang ada dalam kuadran II adalah kemudahan proses pendaftaran (A1), keberadaan petugas pendaftaran di tempat (A4), kapasitas tempat penyimpanan tas (B5), kemudahan proses peminjaman buku (C1), kecepatan dan ketanggapan petugas pinjam jurnal (D5), keramahan petugas pinjam jurnal (D6), keramahan petugas pinjam buku (C8), keberadaan petugas peminjaman buku (C9), kerapihan petugas peminjaman buku (C10), kecepatan dan ketanggapan petugas skripsi (E3), kecepatan dan ketanggapan petugas TEEAL/internet (G2), keberadaan petugas TEEAL/internet di tempat (G4), kerapihan petugas TEEAL/internet (G5), kenyamanan ruangan perpustakaan (H1), penerangan (tata cahaya) (H4). Atribut-atribut ini harus tetap dipertahankan karena merupakan suatu keunggulan yang dimiliki perpustakaan UNSRI di mata mahasiswa.

Atribut kerapihan petugas pendaftaran (A5) dan ketenangan perpustakaan (H2) adalah atribut yang masuk dalam kuadran III. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dan pada kenyataannya tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa juga relatif rendah.

Ada tiga atribut yang masuk dalam kuadran IV, yaitu kelengkapan skripsi (E2), keberadaan petugas skripsi di tempat (E4), kerapihan petugas skripsi (E5). Atribut yang masuk kuadran ini dianggap mahasiswa memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah tetapi memberikan tingkat kepuasan yang relatif

tinggi. Apabila atribut yang berada di kuadran ini dalam pelaksanaannya mengeluarkan biaya, sebaiknya ada pengalihan biaya dari atribut yang berada di kuadran ini ke atribut yang terdapat pada kuadran I

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Unsri di inderalaya adalah 65.40%. Artinya pengguna merasa cukup puas atas kinerja pelayanan perpustakaan UNSRI di Indralaya tetapi kinerja yang diberikan belum maksimal.
2. Untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan UNSRI di Indralaya, pihak pengelola harus segera memperbaiki atribut keramahan petugas pendaftaran, keramahan petugas dalam melayani penitipan tas, keberadaan petugas penitipan tas di tempat, petugas penitipan tas, kelengkapan buku, terbitan buku (edisi terbaru atau tidak), buku-buku baru, jumlah buku, kemudahan mencari buku dari tata letaknya, kecepatan dan ketanggapan petugas pinjam buku, kelengkapan jurnal/majalah, jumlah jurnal, kemudahan mencari jurnal dari tata letaknya, kemudahan proses foto kopi, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani foto kopi, keramahan petugas foto kopi, keberadaan petugas foto kopi di tempat, kerapihan petugas foto kopi, kemudahan mencari literatur melalui komputer, keramahan petugas TEEAL/internet, dan kebersihan ruangan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, E. (2005). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna UPT Perpustakaan IPB*. Skripsi Departemen Statistika. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Bhote, K. R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. AMA Membership Publications Division, American Management Association, New York.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Samining. (2007). *e-LIBRARY Mengoptimalkan Peran Perpustakaan bagi Komunitas Sekolah pada SMP NEGERI 1 Plumpang*. Pelatihan Jardiknas, Plumpang.
- Santoso, P. B. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Wibisono, D. (2000). *Riset Bisnis*. BPFE, Jakarta.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, & L. L. Berry. (1990). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press, New York.
- Riandina, W. O. (2006). Analisis Kepuasan Pengunjung. Retrieved April 20, 2009 from <http://www.dexamedica.com/newsandmedia/news/detail.php?idc=2&id=438>.