

BAB V

ANALISIS DAN INTERPRETASI

Analisis penelitian dilakukan terhadap semua hasil pengolahan data dari atribut perpustakaan dan tingkat kepentingan-kinerja menggunakan metode IPA dan *Customers Satisfaction Index*.

5.1. Hasil Servqual

Skor Servqual tidak hanya mencerminkan kualitas jasa suatu instansi tetapi juga kepuasan penggunaannya. Hasil perhitungan Servqual menunjukkan nilai negatif untuk semua dimensi, berikut merupakan lima dimensi servqual yang memiliki nilai gap terbesar yaitu dimensi *tangibles* dengan kode A7 (-1.09), Peringkat kedua dari dimensi *reliability* dengan kode B1 (-1.03), Peringkat ketiga dari dimensi *tangibles* dengan kode A5 (-1.01), Peringkat keempat dari dimensi *empathy* dengan kode D1 (-1.01), dan peringkat kelima dari dimensi *empathy* juga dengan kode D4 (-0.99).

5.2. Hasil IPA

Setiap atribut yang dilakukan analisis kepuasan pelanggan dan dijabarkan kedalam diagram kartesius. Tiap kuadrannya menunjukkan skenario yang tidak sama. Memanfaatkan sistem pemetaan yang mempertimbangkan tingkat kepuasan dan harapan konsumen memungkinkan ruang pamer dengan cepat mengidentifikasi dan menangani area yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga menghasilkan perbaikan yang cepat. Penafsiran setiap kuadran diuraikan berikut:

1. Kuadran I (prioritas utama) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi pihak perusahaan harus tetap memperhatikan dan memprioritaskan kepentingan pengguna jasa. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah A2, A3, A4, A5, A7, B1, D1, D2, D4, D5, E4 yaitu Fasilitas ruang tunggu yang rapi, Lokasi yang strategis, Tempat parkir yang memadai, Penampilan staff yang rapi, Lingkungan yang nyaman, Ketepatan waktu yang dijanjikan, Pemahaman staff terhadap kebutuhan konsumen, Kepedulian staff terhadap kepuasan konsumen, Mengutamakan kepentingan konsumen dalam bekerja, Selalu diakhiri dengan mengucapkan terima kasih kepada konsumen, dan Staff memiliki nilai moral yang tinggi.

2. Kuadran 2 (pertahankan prestasi) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi pihak perusahaan harus tetap memperhatikannya, karena pada umumnya pelaksanaannya yang telah sesuai harapan pelanggan dan konsumen, sehingga dapat dikatakan memuaskan pelanggan atau konsumen. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah nomer A6, C3, C4, D3 yaitu Penampilan staff yang ramah, Staff memberikan informasi yang jelas, Konsumen tidak terlalu lama menunggu layanan, Kepekaan dalam memperhatikan saran dan kritik Kepekaan dalam memperhatikan saran dan kritik.
3. Kuadran 3 (prioritas rendah) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, berada dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pelanggan dan pelaksanaannya dinilai biasa saja. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah item nomer A1, E2, E5 yaitu Fasilitas ruang tunggu yang bersih, Kesopanan staff terhadap konsumen, Mampu menyelesaikan masalah komplain konsumen.
4. Kuadran 4 (berlebihan) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi hal berlebihan ini juga perlu menjadi perhatian oleh pihak perusahaan. Adapun pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah nomer A8, B2, B3, B4, B5, C1, C2, E1, E3 yaitu Tempat Duduk Yang Memadai, Kemampuan mengelola dalam memberikan pelayanan yang memadai, Bersedia membantu apabila pelanggan kesulitan, Staff yang berpengetahuan luas, Memiliki pencatatan yang akurat, Staff memiliki respon yang cepat, Staff dapat memenuhi permintaan khusus dari konsumen, Keramahan staff terhadap konsumen, Kejujuran staff terhadap konsumen.