

Usulan Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Taman Bacaan Menggunakan Metode *Importance Performance Matrix** (Studi Kasus di Taman Bacaan "X" Bandung)

CHERLIYANA T.W, YUNIAR, ARIE DESRIANTY

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: che_wahyuni@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan jasa merupakan cara efektif dan mendasar dalam bisnis jasa suatu perusahaan. Penelitian ini membahas penilaian layanan jasa di suatu taman bacaan. Penilaian dilakukan dengan mengisi kuesioner dan datanya dihitung Nilai Indeks Kinerja (NIK) kepentingan dan kepuasan. Hasil NIK dipeta posisikan menggunakan IPM yang terbagi dalam 4 kuadran. Pemetaan IPM dianalisis untuk menentukan usulan perbaikan terhadap 9 variabel yang kurang memuaskan. Variabel-variabel tersebut diantaranya tingkat pencahayaan rendah, tidak adanya daftar novel dan majalah, dll. Usulan perbaikan, diantaranya penambahan lampu penerangan, pembuatan daftar novel dan majalah, dan lain-lainnya.

Kata Kunci: *Pelayanan Jasa, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Matrix.*

ABSTRACT

Service is the fundamental and effective way in business services. This study discusses the assessment of services a public library. The assessment is carried out by filling in the questionnaire by respondents and the data calculated the value of the index performance (NIK) importance and satisfaction. The result of NIK in map position using the method of IPM which is divided into 4 quadrants. The position of IPM analyzed for improvements to the 9 variables that proved less satisfying. These variables include indoor lighting levels are low, the absence of a list of novels and magazines, and others. For the proposed improvements, including the addition of flashing light, making a list of novels and magazines, and others.

Keywords: *Service, Customer Satisfaction, Importance Performance Matrix.*

* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Terdapat sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang mengangkat konsep taman bacaan di Kota Bandung. Taman bacaan tersebut menyediakan berbagai macam jenis komik, novel dan majalah yang dapat dibaca di tempat atau disewakan serta pelayanan *cafe* yang menyediakan makanan dan minuman yang tersaji untuk konsumen. Galih (2012) menyatakan bahwa salah satu faktor utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang baik, dengan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan pelanggan yang ada saat ini dapat dipertahankan. Kualitas layanan yang memuaskan akan membuat pelanggan merasa semakin puas dan dapat menciptakan rasa loyalitas pelanggan kepada taman bacaan "X".

1.2 Rumusan Masalah

Agar dapat menciptakan rasa loyalitas pelanggan kepada taman bacaan "X", diperlukan penilaian terhadap kualitas layanan jasa tersebut sehingga dapat diketahui apa saja layanan jasa yang dirasa memuaskan maupun kurang memuaskan oleh pengunjung yang datang ke taman bacaan "X". Untuk meningkatkan kualitas layanan jasa yang dirasa kurang memuaskan oleh pengunjung, pada penelitian ini digunakan metode *Importance – Performance Matrix* (IPM). Metode tersebut dapat digunakan untuk mengetahui dan menentukan prioritas yang harus diterapkan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitasnya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu memberikan usulan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas layanan jasa taman bacaan "X" guna meningkatkan loyalitas pelanggan berdasarkan hasil analisis posisi atribut layanan dalam *Importance-Performance Matrix*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ialah responden merupakan pelanggan *member* dan *non-member* yang melakukan kegiatan transaksi seperti membaca di tempat, melakukan penyewaan (khusus pelanggan *member*), serta makan dan minum di tempat; responden sudah berkunjung minimal 2 kali dalam satu bulan dalam periode penelitian yaitu bulan Oktober – November 2013; serta variabel pelayanan yang diteliti adalah pelayanan *library shop*.

2. STUDI LITERATUR

2.1 Kualitas Jasa

Menurut Kotler (1998) jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan.

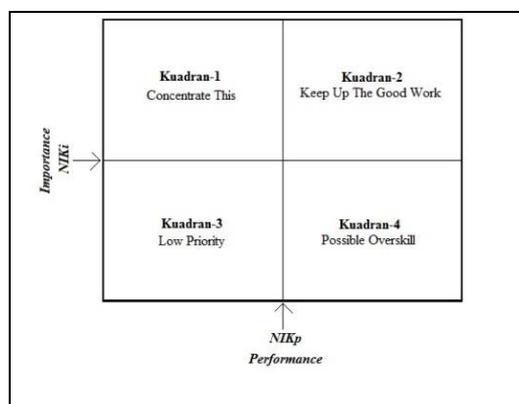
2.2 Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman dan Berry (1988) dalam Galih (2012) mengidentifikasi 5 (lima) dimensi utama kualitas jasa yang digunakan pada penelitian ini. Dimensi tersebut dirinci sebagai berikut:

1. Wujud Fisik (*Tangibles*), daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan/material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan yang disepakati.
3. Daya Tanggap (*Reponsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta informasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
5. Empati (*Empathy*), perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2.3 Importance Performance Matrix (IPM)

Importance-Performance Matrix dikemukakan oleh Imartilla & James (1997) dalam Tjiptono (2005) dalam artikel yang berjudul "*Importance-Performance Matrix*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Teknik ini membandingkan *performance* dengan *importance* yang kemudian akan diplot pada diagram *cartesius* yang terdiri atas empat kuadran. Tiap kuadran menggambarkan terjadinya suatu kondisi yang berbeda dengan kuadran lainnya. Diagram *Importance-Performance Matrix* dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram *Importance-Performance Matrix*

Strategi yang dapat dilakukan terhadap posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (*Concentrate Here*), yaitu wilayah yang memuat variabel-variabel yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*), yaitu wilayah yang memuat variabel-variabel yang dianggap penting oleh responden dan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan sistem tersebut unggul di mata responden.

3. Kuadran 3 (*Low Priority*), yaitu wilayah yang memuat variabel-variabel yang dianggap kurang penting oleh responden dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*), yaitu wilayah yang memuat variabel-variabel yang dianggap kurang penting oleh responden tetapi dirasakan sudah cukup memuaskan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi Metode Analisis

Berdasarkan perbandingan kelebihan dan kekurangan dari metode-metode analisis yang diteliti yaitu metode SERVQUAL, *Zone Of Tolerance*, dan *Importance Performance Matrix* (IPM), maka metode yang dipilih ialah metode IPM. Hal tersebut dikarenakan metode IPM dapat memberikan informasi dengan cepat dan tepat dalam penentuan prioritas perbaikan.

3.2 Desain Sampling

Saat merancang sampling yang akan digunakan, ada beberapa langkah yang dilakukan. Langkah-langkahnya adalah mengidentifikasi karakteristik responden, menentukan teknik sampling, dan menentukan ukuran sampel.

3.3 Pembuatan Kuesioner

Terdapat 47 variabel atribut pertanyaan yang disesuaikan dengan kondisi taman bacaan "X" Bandung. Pernyataan pada kuesioner tingkat kepentingan dan kepuasan merupakan pernyataan tertutup. Untuk menjawab kuesioner ini digunakan skala likert berjumlah genap yang dapat dipilih sesuai dengan keinginan pengunjung. Skala likert yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert yang Digunakan Pada Penelitian

Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan	
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting	2	Tidak Puas
3	Penting	3	Puas
4	Sangat Penting	4	Sangat Puas

3.4 Pengujian Kuesioner

Sebelum dilakukan pengolahan data, kuesioner di uji dahulu untuk menentukan apakah atribut-atribut pertanyaan dinyatakan valid dan dapat mewakili keinginan pengunjung. Pengujian alat ukur ini dilakukan kepada 30 responden dan dilakukan 2 tahapan pengujian yaitu validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini, pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan program komputer *software SPSS 17.0*. Apabila kuesioner telah di uji dan dinyatakan valid dan reliabel, maka kuesioner dapat disebarkan ke pengunjung taman bacaan "X".

3.5 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK)

Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) merupakan tahap yang dilakukan sebelum menentukan posisi-posisi variabel kualitas jasa pada IPM. Perhitungan NIK dilakukan untuk

mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan *library* di taman bacaan "X".

A. Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan

NIK *importance* adalah rata-rata skor tingkat kepentingan suatu variabel yang mempengaruhi kepuasan, yaitu:

$$NIK_i \text{ Variabel}_i = \frac{\sum(N_j \cdot X_i)}{\sum k} \quad (3.1)$$

Keterangan:

NIK_i Variabel_i = Nilai Indeks Kinerja *importance* untuk variabel i.

N_j = Nilai/Skor skala *Likert* terpilih oleh responden.

X_i = Jumlah responden yang memilih skala sikap.

k = Jumlah total responden.

B. Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepuasan

NIK *performance* adalah rata-rata skor tingkat pelaksanaan suatu atribut yang mempengaruhi kepuasan, yaitu:

$$NIK_p \text{ Variabel}_i = \frac{\sum(N_j \cdot X_i)}{\sum k} \quad (3.2)$$

Keterangan:

NIK_p variabel i = Nilai Indeks Kinerja *performance* untuk variabel i.

N_j = Nilai/Skor skala penilaian terpilih oleh responden.

X_i = Jumlah responden yang memilih skala sikap.

k = Jumlah total responden

3.6 Peta Posisi Importance Performance Matrix

Nilai Indeks Kinerja (NIK) untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan diplot pada diagram kartesius *importance performance Matrix*. Garis yang membagi kuadran pada IPM diperoleh dari rata-rata nilai NIK *importance* (\overline{NIK}_i) dan NIK *performance* (\overline{NIK}_p). Rata-rata NIK *importance* membagi sumbu Y, dan rata-rata NIK *performance* membagi sumbu X. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\overline{NIK}_i = \frac{\sum NIK_i}{Y} \quad (3.3)$$

$$\overline{NIK}_p = \frac{\sum NIK_p}{Y} \quad (3.4)$$

Keterangan:

Y = Jumlah variabel.

4. PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengujian Alat Ukur

Sebelum melakukan pengolahan data, kuesioner dilakukan pengujian terdahulu. Pengujian tersebut dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas alat ukur. Apabila alat ukur

dinyatakan valid dan reliabel, maka alat ukur tersebut bisa digunakan untuk pengumpulan data. Tetapi, apabila alat ukur dinyatakan tidak valid dan reliabel, maka alat ukur harus diperbaiki kembali.

4.2 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK)

Matriks data mentah tingkat kepentingan dan kepuasan yang sudah didata, dihitung untuk mendapatkan Nilai Indeks Kinerja (NIK) tingkat kepentingan & kepuasan. Hasil perhitungan NIK seluruh variabel tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2. Contoh perhitungan NIK tingkat kepentingan (*Importance*) adalah sebagai berikut:

$$NIK_i \text{ Variabel 1} = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 0) + (3 \times 26) + (4 \times 73)}{100} = 3,710$$

Tabel 2. NIK Tingkat Kepentingan (*Importance*)

VARIABEL	SKALA				n	NIK-i	NIK _i -Bar
	STP	TP	P	SP			
1	1	0	26	73	100	3.710	3.429
2	1	1	35	63	100	3.600	
3	0	9	48	43	100	3.340	
4	2	5	31	62	100	3.530	
5	2	5	36	57	100	3.480	
6	2	6	48	44	100	3.340	
7	0	3	40	57	100	3.540	
8	0	3	38	59	100	3.560	
9	1	10	37	52	100	3.400	
10	2	12	48	38	100	3.220	
11	4	21	44	31	100	3.020	
12	1	8	47	44	100	3.340	
13	1	2	31	66	100	3.620	
14	1	2	23	74	100	3.700	
15	1	2	19	78	100	3.740	
16	1	3	33	63	100	3.580	
17	0	3	42	55	100	3.520	
18	1	4	58	37	100	3.310	
19	2	4	44	50	100	3.420	
20	1	16	55	28	100	3.100	
21	0	20	54	26	100	3.060	
22	0	6	60	34	100	3.280	
23	0	4	33	63	100	3.590	
24	1	6	39	54	100	3.460	
25	1	12	50	37	100	3.230	
26	0	17	48	35	100	3.180	
27	0	2	47	51	100	3.490	
28	0	5	36	59	100	3.540	
29	0	6	49	45	100	3.390	
30	0	2	38	60	100	3.580	
31	0	4	39	57	100	3.530	
32	0	3	48	49	100	3.460	
33	0	7	41	52	100	3.450	
34	0	1	43	56	100	3.550	
35	0	8	58	34	100	3.260	
36	0	5	40	55	100	3.500	
37	0	7	51	42	100	3.350	
38	0	1	33	66	100	3.650	
39	0	2	31	67	100	3.650	
40	1	5	54	40	100	3.330	
41	1	2	43	54	100	3.500	
42	1	6	47	46	100	3.380	
43	1	4	51	44	100	3.380	
44	3	15	43	39	100	3.180	
45	0	2	58	40	100	3.380	
46	0	3	54	43	100	3.400	
47	2	4	50	44	100	3.360	

Perhitungan \overline{NIK}_i didapat dari total keseluruhan NIK-i dibandingkan dengan total keseluruhan variabel. Contoh perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\overline{NIK}_i = \frac{3,710 + 3,600 + 3,340 + \dots + 3,360}{47} = 3,429$$

Usulan Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Taman Bacaan Menggunakan Metode Importance Performance Matrix

Hasil perhitungan NIK seluruh variabel tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 3. Contoh perhitungan NIK tingkat kepuasan (*Performance*) adalah sebagai berikut:

$$NIK_i \text{ Variabel 1} = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 11) + (3 \times 66) + (4 \times 22)}{100} = 3,090$$

Tabel 3. NIK Tingkat Kepuasan (*Performance*)

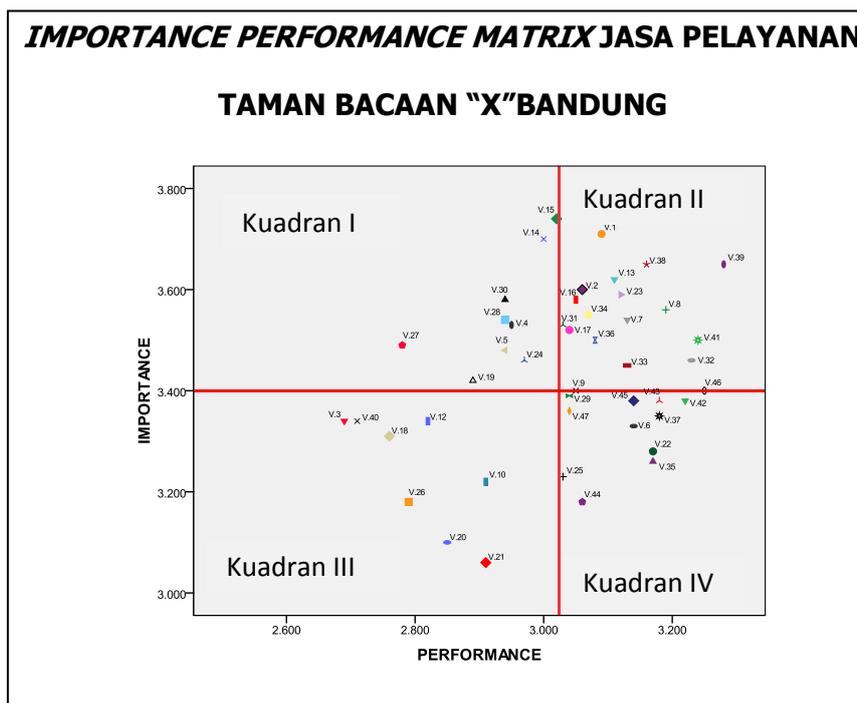
VARIABEL	SKALA				n	NIK-p	NIKp-Bar
	STP	TP	P	SP			
1	1	11	66	22	100	3.090	3.024
2	1	11	69	19	100	3.060	
3	8	32	43	17	100	2.690	
4	2	15	61	22	100	3.030	
5	4	20	54	22	100	2.940	
6	3	30	49	18	100	2.820	
7	2	5	71	22	100	3.130	
8	1	6	66	27	100	3.190	
9	3	12	62	23	100	3.050	
10	4	18	61	17	100	2.910	
11	9	36	42	13	100	2.590	
12	7	27	54	12	100	2.710	
13	0	9	71	20	100	3.110	
14	3	17	57	23	100	3.000	
15	3	19	51	27	100	3.020	
16	3	18	61	18	100	2.940	
17	2	8	74	16	100	3.040	
18	6	23	60	11	100	2.760	
19	1	23	62	14	100	2.890	
20	2	23	63	12	100	2.850	
21	0	22	65	13	100	2.910	
22	1	12	56	31	100	3.170	
23	0	17	54	29	100	3.120	
24	2	24	49	25	100	2.970	
25	0	14	65	20	99	3.030	
26	1	31	56	12	100	2.790	
27	5	28	51	16	100	2.780	
28	0	19	68	13	100	2.940	
29	1	6	81	12	100	3.040	
30	3	6	74	17	100	3.050	
31	3	17	62	18	100	2.950	
32	1	3	68	28	100	3.230	
33	0	14	59	27	100	3.130	
34	3	15	54	28	100	3.070	
35	1	6	68	25	100	3.170	
36	2	13	60	25	100	3.080	
37	0	9	64	27	100	3.180	
38	2	12	54	32	100	3.160	
39	0	3	66	31	100	3.280	
40	0	5	76	19	100	3.140	
41	0	1	74	25	100	3.240	
42	0	4	70	26	100	3.220	
43	1	9	61	29	100	3.180	
44	2	10	68	20	100	3.060	
45	1	8	67	24	100	3.140	
46	0	4	67	29	100	3.250	
47	1	14	65	20	100	3.040	

Perhitungan \overline{NIK}_p didapat dari total keseluruhan NIK-I dibandingkan dengan total keseluruhan variabel. Contoh perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\overline{NIK}_p = \frac{3,090 + 3,060 + 2,690 + \dots + 3,040}{47} = 3,024$$

4.3 Penentuan Posisi Variabel Menggunakan *Importance Performance Matrix*

Importance Performance Matrix berupa diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran (wilayah) yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus yaitu titik \overline{NIK}_i (rata-rata *Importance*) sebagai sumbu Y dan titik \overline{NIK}_p (rata-rata *Performance*) sebagai X. Peta posisi *Importance Performance Matrix* Jasa Pelayanan Taman Bacaan "X" dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Peta Posisi *Importance Performance Matrix* Jasa Pelayanan Taman Bacaan "X".

5. ANALISIS

5.1 Analisis Nilai Indeks Kinerja (NIK) Rata-rata

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai \overline{NIK}_i tingkat kepentingan (*Importance*) sebesar 3,429 lebih besar dari nilai \overline{NIK}_p tingkat kepuasan (*Performance*) sebesar 3,024. Hal ini menjelaskan bahwa tingkat kepentingan yang dirasakan oleh responden lebih tinggi dibanding tingkat kepuasannya. Adanya beberapa pelayanan jasa yang belum sesuai dengan harapan responden menjadi penyebab lebih kecilnya nilai \overline{NIK}_p tingkat kepuasan dibanding tingkat kepentingannya.

5.2 Usulan Perbaikan dan Peningkatan Jasa Pelayanan Taman Bacaan "X"

Pada usulan perbaikan dan peningkatan jasa pelayanan taman bacaan "X"Bandung difokuskan pada variabel-variabel di kuadran I. Untuk menentukan urutan prioritas disusun berdasarkan perhitungan perkalian tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*Performance*). Hasil perkalian yang paling besar akan menjadi prioritas utama yang perbaikannya paling tinggi. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Prioritas Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pada Kuadran I

No. Variabel	Variabel	NIK-i	NIK-p	NIK- i x NIK-p	Prioritas
15	Tingkat pencahayaan ruangan di taman bacaan "X"	3.740	3.020	11.295	1
14	Tingkat kenyamanan meja dan kursi di taman bacaan "X"	3.700	3.000	11.100	2
30	Kesesuaian komik, novel dan majalah dengan daftarnya di taman bacaan "X"	3.580	3.050	10.919	3
4	Tingkat kebersihan mushola di taman bacaan "X"	3.530	3.030	10.696	4
28	Ketepatan waktu dalam menerbitkan komik, novel dan majalah di taman bacaan "X"	3.540	2.940	10.408	5
24	Fasilitas alat bantu tangga untuk meraih buku di rak yang tinggi	3.460	2.970	10.276	6
5	Tingkat kenyamanan mushola di taman bacaan "X"	3.480	2.940	10.231	7
19	Kelengkapan peralatan shalat (jumlah sajadah, mukena/sarung) di taman bacaan "X"	3.420	2.890	9.884	8
27	Jumlah kursi dan meja yang memadai di taman bacaan "X"	3.490	2.780	9.702	9

Berikut ini merupakan usulan perbaikan dan peningkatan untuk setiap variabel di kuadran I.

1. Variabel 15 (Tingkat Pencahayaan Ruangan di taman bacaan "X")
Berdasarkan kondisi *existing* mengenai tingkat pencahayaan ruangan dirasakan kurang memuaskan karena minimnya pencahayaan pada siang hari dan disekitar bangunannya terdapat banyak pepohonan sehingga tempat tersebut menjadi sedikit gelap, maka untuk usulan perbaikannya adalah perlunya lampu penerangan dinyalakan saat siang hari ketika cuaca sedang mendung. Jika lampu sudah dinyalakan dan ruangan masih terasa gelap, maka perusahaan harus menambah lagi lampu disekitar ruangan tersebut.
2. Variabel 14 (Tingkat Kenyamanan Meja dan Kursi di taman bacaan "X")
Berdasarkan kondisi *existing* mengenai meja dan kursi yang kurang nyaman disebabkan oleh lingkungan yang berdebu sehingga menyebabkan kondisi meja dan kursinya selalu terlihat kotor, maka untuk usulan perbaikannya adalah melakukan perawatan secara berkala yaitu setiap pagi, mengganti meja dan kursi yang sudah tidak layak digunakan.
3. Variabel 30 (Kesesuaian komik, novel dan majalah dengan daftarnya)
Berdasarkan kondisi *existing* mengenai beberapa buku yang tidak sesuai dengan daftarnya, maka usulan perbaikannya adalah mendata ulang ketersediaan buku yang disimpan di ruang perpustakaan dan buku yang sedang di sewakan serta buku sedang dibaca ditempat. Hasil data ulang tersebut di buat *database*-nya berdasarkan ketersediaan buku.
4. Variabel 4 (Tingkat Kebersihan Mushola di taman bacaan "X" Bandung)
Berdasarkan kondisi *existing* mengenai kebersihan mushola dirasa kurang memuaskan, hal ini sebabkan oleh kebersihan perlengkapan musholanya yang kurang bersih seperti karpet mushola yang disapu saja 1 minggu sekali serta sajadah, mukena serta sarung dicuci setiap 10 hari, maka usulan perbaikannya melakukan pencucian karpet setiap 1 bulan, tetapi perusahaan harus menyediakan cadangan karpet yang lain. Untuk sajadah, sarung dan mukena di cuci setiap 5 hari sekali.
5. Variabel 28 (Ketepatan waktu dalam menerbitkan komik, novel dan majalah di taman bacaan "X")
Berdasarkan kondisi *existing* yaitu tidak adanya daftar novel dan majalah yang baru tidak diterbitkan, maka usulan perbaikannya adalah membuat daftar dari berbagai jenis novel dan majalah yang terbaru dan diterbitkan 1 bulan sekali.
6. Variabel 24 (Fasilitas alat bantu tangga untuk meraih buku di rak yang tinggi)
Berdasarkan kondisi *existing* mengenai kekurangan dalam fasilitas alat bantu tangga, maka usulan perbaikannya adalah melakukan penambahan alat bantu tangga agar pengunjung tidak harus menunggu giliran untuk menggunakannya dan menambahkan 1 buah anak tangga agar pengunjung tidak kesulitan meraih buku dirak yang tinggi.
7. Variabel 5 (Tingkat Kenyamanan Mushola di taman bacaan "X")
Berdasarkan kondisi *existing* mengenai tingkat kenyamanan mushola yang masih kurang memuaskan, maka usulan perbaikannya ialah melakukan sedikit renovasi dengan penyekatan mushola yang lebih terstruktur seperti penambahan sekat kain agar pengunjung merasa nyaman dalam ibadah sholatnya.
8. Variabel 19 (Kelengkapan peralatan sholat (jumlah sajadah, mukena/sarung) di taman bacaan "X")
Berdasarkan kondisi *existing* mengenai peralatan sholat kurang memadai yaitu 2 buah sajadah, 2 buah sarung dan 1 buah mukena maka usulan perbaikannya ialah melakukan penambahan jumlah peralatan sholat, yaitu menambahkan 1 buah sajadah, 1 buah sarung, dan 2 buah mukena.

9. Variabel 27 (Jumlah kursi dan meja yang memadai di taman bacaan "X")
Berdasarkan kondisi *existing* mengenai jumlah kursi dan meja yang kurang memadai dikarenakan di area ruang baca lantai 1 terdapat 20 meja dan kursi sementara ada area yang masih kosong hanya diisi oleh pot tanaman, maka untuk usulan perbaikan dan peningkatan fasilitasnya adalah pada ruang baca lantai 1 dilakukan pemindahan pot tanaman ke bagian sisi ruang baca sehingga dapat menambahkan meja dan kursi di area yang kosong tersebut.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisa pelayanan jasa dapat dikemukakan beberapa kesimpulan, yaitu Nilai \overline{NIK}_i tingkat kepentingan (*Importance*) sebesar 3,429 dan \overline{NIK}_p tingkat kepuasan (*Performance*) sebesar 3,024 serta terdapat 9 variabel yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas di taman bacaan "X", maka usulan perbaikan kualitas jasanya adalah penambahan lampu penerangan, perawatan meja dan kursi, mendata ulang ketersediaan buku, pencucian peralatan sholat, membuat daftar novel dan majalah yang terbaru, penambahan alat bantu tangga, penambahan sekat kain di mushola, penambahan jumlah peralatan sholat dan menambahkan meja dan kursi di area yang kosong.

6.2 Saran

Saran yang dapat dikemukakan untuk taman bacaan "X" adalah alternatif usulan pada penelitian ini dapat dipertimbangkan dan diterapkan sesuai kebijakan pihak perusahaan, untuk pegawai *library* memeriksa kondisi buku yang akan dibaca atau disewakan oleh pengunjung, saran untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan melakukan *benchmarking* terhadap taman bacaan yang lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada PT. "X" Bandung yang telah bersedia memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di taman bacaan tersebut, khususnya kepada pegawai *library* yang juga bersedia memberikan data dalam penyelesaian tugas akhir ini.

REFERENSI

- Fandy, Tjiptono. (2005). "*Manajemen Jasa*". Andi, Yogyakarta.
- Galih, Eka Deyola. (2012). "*Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perbankan Menggunakan Metode Importance Performance Matrix Di Bank X*". Tugas Akhir Strata-1. Institut Teknologi Nasional, Bandung.
- Philip, Kotler. (1998). "*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*". (Alih Bahasa: Hendro Teguh dan Ronny A. Rusli) Jilid 2. Jakarta, Prenhalindo.