

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.5 Struktur Organisasi Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Manajemen Operasi.....	11
2.1.2 <i>Total Quality Management</i>	14
2.1.3 Pengertian Six Sigma.....	17
2.1.4 Pengertian Kualitas.....	24
2.1.5 Pengertian Jasa.....	25
2.1.6 Pengertian Kualitas Jasa.....	26
2.1.7 Perpustakaan.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Objek Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian	43
3.2.1 Metode Penelitian	43
3.2.2 Desain Penelitian	44

3.3	Operasional Variabel.....	45
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	48
3.4.1	Populasi.....	48
3.4.2	Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	48
3.5	Instumen Penelitian.....	50
3.5.1	Sumber Data	50
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.3	Uji Instrumen Penelitian.....	52
3.6	Rancangan Analisis Data.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Hasil Penelitian.....	61
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1.1	Profil Umum Perpustakaan UPI.....	61
4.1.1.2	Visi, Misi, dan Tujuan Perpustakaan UPI.....	63
4.1.1.3	Struktur Organisasi.....	64
4.1.2	Deskripsi Data Penelitian	65
4.1.3	Deskripsi Hasil Penelitian	70
4.1.3.1	Gambaran Kinerja Kualitas Pelayanan Perpustakaan UPI.....	70
4.1.3.2	Gambaran Tingkat DPMO dan Nilai Sigma terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan Perpustakaan UPI.....	101
4.1.4	Pembahasan Hasil Penelitian	111
4.1.4.1	<i>Define Phase</i>	112
4.1.4.2	<i>Measure Phase</i>	113
4.1.4.3	<i>Analyze Phase</i>	116
4.1.4.4	<i>Improve Phase</i>	124
4.1.4.5	<i>Control Phase</i>	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		127
5.1	Kesimpulan	127
5.2	Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA		130
LAMPIRAN		133

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jawaban kepuasan responden pengunjung perpustakaan UPI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UPI.....	5
Tabel 2. 1 Perubahan tingkat sigma	20
Tabel 2. 2 Penelitian terdahulu	35
Tabel 3. 1 Operasional variabel six sigma.....	45
Tabel 3. 2 Operasional variabel servqual	46
Tabel 3. 3 Jumlah sampel per program studi FPEB UPI.....	50
Tabel 3. 4 Hasil uji validitas tingkat kinerja	53
Tabel 3. 5 Hasil uji validitas tingkat kepentingan	54
Tabel 3. 6 Hasil uji reliabilitas	57
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	66
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan program studi di FPEB UPI	66
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan angkatan.....	67
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan ke perpustakaan UPI	68
Tabel 4. 5 Karakteristik responden bersarkan tujuan mengunjungi perpustakaan UPI....	69
Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap tingkat kinerja dimensi <i>tangible</i>	70
Tabel 4. 7 Tanggapan responden terhadap tingkat kepentingan dimensi <i>tangible</i>	73
Tabel 4. 8 Tingkat kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI dimensi <i>tangible</i>	75
Tabel 4. 9 Tanggapan responden terhadap tingkat kinerja dimensi <i>reliability</i>	78
Tabel 4. 10 Tanggapan responden terhadap tingkat kepentingan dimensi <i>reliability</i>	80
Tabel 4. 11 Tingkat kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI dimensi <i>reliability</i>	82
Tabel 4. 12 Tanggapan responden terhadap tingkat kinerja dimensi <i>responsiveness</i>	84
Tabel 4. 13 Tanggapan responden terhadap tingkat kepentingan dimensi <i>responsiveness</i>	86
Tabel 4. 14 Tingkat kinerja kualitas perpustakaan UPI dimensi <i>responsiveness</i>	88
Tabel 4. 15 Tanggapan responden terhadap tingkat kinerja dimensi assurance	90
Tabel 4. 16 Tanggapan responden terhadap tingkat kepentingan dimensi <i>assurance</i>	92
Tabel 4. 17 Tingkat kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI dimensi <i>assurance</i>	94
Tabel 4. 18 Tanggapan responden terhadap tingkat kinerja dimensi <i>empathy</i>	96
Tabel 4. 19 Tanggapan responden terhadap tingkat kepentingan dimensi <i>empathy</i>	98
Tabel 4. 20 Tingkat kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI dimensi <i>empathy</i>	99
Tabel 4. 21 Kapabilitas proses kinerja pelayanan perpustakaan UPI dimesi <i>tangible</i>	101
Tabel 4. 22 Nilai sigma pada dimensi <i>tangible</i>	103
Tabel 4. 23 Kapabilitas proses kinerja pelayanan perpustakaan UPI dimensi <i>reliability</i>	104
Tabel 4. 24 Nilai sigma pada dimensi <i>reliability</i>	105
Tabel 4. 25 Kapabilitas proses kinerja pelayanan perpustakaan UPI dimensi <i>responsiveness</i>	106
Tabel 4. 26 Nilai sigma pada dimensi <i>responsiveness</i>	107
Tabel 4. 27 Kapabilitas proses kinerja pelayanan perpustakaan UPI dimensi <i>assurance</i> .	108

Tabel 4. 28 Nilai sigma pada dimensi <i>assurance</i>	109
Tabel 4. 29 Kapabilitas proses kinerja pelayanan perpustakaan UPI dimensi <i>empathy</i> ..	110
Tabel 4. 30 Nilai sigma pada dimensi <i>empathy</i>	111
Tabel 4. 31 Rekapitulasi pengukuran kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI.....	114
Tabel 4. 32 Analisis diagram <i>fishbone</i>	124
Tabel 4. 33 Rencana tindakan perbaikan kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI...	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model kualitas pelayanan Sumber: <i>Service Quality</i> , 2007.....	30
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Analisis kinerja kualitas pelayanan pada perpustakaan UPI dengan menggunakan metode six sigma	42
Gambar 4. 1 Struktur organisasi perpustakaan UPI.....	65
Gambar 4. 2 Diagram pareto dimensi <i>tangible</i>	117
Gambar 4. 3 Diagram pareto dimensi <i>reliability</i>	118
Gambar 4. 4 Diagram pareto dimensi <i>responsiveness</i>	119
Gambar 4. 5 Diagram pareto dimensi <i>assurance</i>	119
Gambar 4. 6 Diagram pareto dimensi <i>empathy</i>	120
Gambar 4. 7 Rekapitulasi kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI pada diagram pareto	122
Gambar 4. 8 Digram <i>fishbone</i>	123

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	ADMINISTRATIF
LAMPIRAN 2	KUESIONER PENELITIAN
LAMPIRAN 3	DATA ORDINAL
LAMPIRAN 4	OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SPSS 20.00
LAMPIRAN 5	CATATAN BIMBINGAN
LAMPIRAN 6	RIWAYAT HIDUP