

## Benchmarking kualitas layanan UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi terhadap UPT Perpustakaan Universitas Katholik Parahyangan Bandung. 2004

Rina Agustina

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=74287&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tujuan dari tesis ini adalah mengetahui perbedaan kualitas layanan pada dua perpustakaan yaitu Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani (UNJANI) dan Perpustakaan Universitas Katholik Parahyangan (UNPAR) dengan metode benchmarking. Instrumen yang digunakan dalam penelitian survei ini adalah kuesioner dan wawancara. Sampel yang digunakan sebanyak 151 responden. Metode analisis pada kuesioner menggunakan diagram kartesius dan statistik uji beda dua sampel, sedangkan hasil wawancara dianalisis dengan diagram value chain Porter dan Portofolio Aplikasi McFarlan.

<br />

<br />

Hasil penelitian benchmarking kualitas layanan menunjukkan bahwa : (1) Perpustakaan UNJANI dalam menyelenggarakan perpustakaanannya dinilai belum berhasil dan belum dapat memuaskan mahasiswa UNJANI. Dimensi kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) yang dianggap oleh mahasiswa sebagai faktor sangat penting belum dilaksanakan dengan baik oleh Perpustakaan UNJANI. Hal ini dibuktikan pula dari hasil uji beda dua sampel, terdapat perbedaan yang signifikan antara Perpustakaan UNJANI dan Perpustakaan UNPAR. (2) Adanya perbedaan aktivitas utama dan aktivitas pendukung dalam pemetaan Value Chain Porter, dan perbedaan pemetaan pada Portofolio Aplikasi McFarlan Perpustakaan UNJANI dan Perpustakaan UNPAR.