

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SMK TEUKU UMAR SEMARANG MENGGUNAKAN MODEL KANO

Angga Dwi Ardianto¹, Ahmad Saeroji²

^{1,2}Universitas Negeri Semarang

1anggadwiardianto@students.unnes.ac.id

ABSTRACT

The library of SMK Teuku Umar is located in Semarang City with a total of 627 students, and it should have high customer potential. However, student visits to the library are still fluctuating and tend to be low, with an average of only 100 students per month. Based on this problem, an improvement in service quality was carried out using the Kano Model and the Service Quality method. This study uses a quantitative approach. This study aims to determine the quality of service and provide improvement suggestions to enhance the service quality of the SMK Teuku Umar Semarang Library. The research population consists of 244 students from grades X, XI, and XII, all of whom were used as samples. Data were collected through a Likert scale questionnaire. The results of the Service Quality analysis show that the service quality score is 0.99, which means the service does not yet meet customer expectations. Through the Kano Model analysis, service attributes are classified into Must Be, One Dimensional, Attractive, Indifferent, and Reverse categories. The results of the analysis from both methods show that there are 12 attributes that need to be maintained and 3 attributes that need to be improved. There are several suggestions for improvements that can enhance service quality at SMK Teuku Umar Semarang Library, such as improving the quality of supporting facilities, librarian behavior, and environmental cleanliness.

Keywords: library, Kano model, service quality, SERVQUAL

ABSTRAK

Perpustakaan SMK Teuku Umar berlokasi di Kota Semarang dengan jumlah 627 siswa, seharusnya memiliki potensi pelanggan yang tinggi. Namun, kunjungan siswa ke perpustakaan masih fluktuatif dan cenderung rendah, dengan rata-rata hanya 100 siswa per bulan. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan peningkatan kualitas pelayanan menggunakan Model Kano dan metode Kualitas Pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan dan memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang. Populasi penelitian terdiri dari 244 siswa kelas X, XI, dan XII, yang semuanya dijadikan sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert. Hasil analisis menggunakan Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa skor kualitas pelayanan adalah 0,99, yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Melalui analisis Model Kano, atribut pelayanan diklasifikasikan ke dalam

kategori Harus Ada, Satu Dimensi, Menarik, Acuh Tak Acuh, dan Terbalik. Hasil analisis kedua metode menunjukkan bahwa terdapat 12 atribut yang perlu dipertahankan dan 3 atribut yang harus ditingkatkan. Terdapat beberapa saran perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang seperti meningkatkan kualitas fasilitas pendukung, perilaku pustakawan, dan kebersihan lingkungan.

Kata Kunci: perpustakaan, model kano, kualitas pelayanan, servqual

A. Pendahuluan

Pendidikan adalah seluruh pengetahuan belajar yang terjadi sepanjang hayat dalam semua tempat serta situasi yang memberikan pengaruh positif pada pertumbuhan setiap makhluk individu. Hal ini terlihat dari pasal 31 Ayat 3 dan 4 UUD 1945 yang menegaskan bahwa pemerintah berkewajiban mengusahakan terwujudnya pendidikan nasional untuk mencerdaskan masyarakat dalam kehidupan hukum (Suncaka 2023). Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai lembaga pendidikan yang harus dikelola semaksimal mungkin, termasuk dalam penyediaan fasilitas pendukung pembelajaran seperti perpustakaan. Perpustakaan SMK menjadi fasilitas penting penunjang yang mendukung proses pembelajaran dan memiliki peran strategis (Hasriani 2025). Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa beberapa masih terdapat perpustakaan SMK di Jawa Tengah

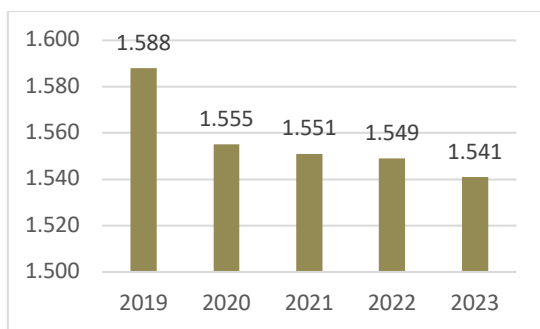
masih menghadapi kendala termasuk SMK Teuku Umar Semarang, tempat penelitian dilakukan yang menghadapi beberapa hambatan mempengaruhi kelancaran, terkait kualitas pelayanan. Berdasarkan observasi dan studi pendahuluan, ditemukan bahwa kunjungan siswa SMK Teuku Umar ke perpustakaan masih fluktuatif dan cenderung rendah, dengan rata-rata hanya 100 siswa per bulan dari total 627 siswa. Rendahnya kunjungan perpustakaan dapat berdampak pada menurunnya kualitas pembelajaran berbasis literasi. Wawancara dengan Ibu Adina selaku pustakawan juga menunjukkan bahwa siswa sering memanfaatkan layanan perpustakaan.

Pemerintah di Indonesia telah melaksanakan berbagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pendidikan. Fenomena yang masih dijumpai pada beberapa perpustakaan SMK di Jawa Tengah

menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara idealnya kualitas pelayanan perpustakaan dengan kondisi nyata di lapangan. Teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk memiliki kaitan erat dengan profesionalisme pustakawan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan oleh lima indikator di antaranya sebagai berikut : *Reliability* (keandalan) yaitu, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas berkaitan dengan *core business* perusahaan, *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan perusahaan melalui para pegawainya untuk membantu, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen, *Assurance* (jaminan) yaitu jaminan perusahaan yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Bentuknya berupa jaminan pengetahuan, kesopanan, kejujuran dan keamanan, *Emphaty* (Empati) yaitu perusahaan melalui pegawainya menunjukkan rasa empati kepada konsumen dengan memberikan perhatian yang tulus dan memahami konsumennya (Mustakim, Anggraeni, and Sirajuddin 2011). Kelima dimensi

tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penggunanya. Menurut (Zaini 2022) mengidentifikasikan *tangible* meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, (personil) dan media komunikasi; *reliability* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; *responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; *assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; dan *empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Tanpa adanya kualitas pelayanan, perpustakaan tidak berarti apa-apa di mata pengguna perpustakaan (Prasetyo 2021). Penelitian ini mengintegrasikan *SERVQUAL* dan Model Kano untuk menentukan prioritas perbaikan layanan secara lebih komprehensif. Penelitian sebelumnya banyak membahas kualitas

pelayanan secara umum, namun masih terbatas yang mengintegrasikan SERVQUAL dan Model Kano pada konteks perpustakaan SMK. Data jumlah seluruh SMK di Indonesia yang menurun yang menjadi masalah penting dan nyata yang perlu segera diatasi.



Gambar 1. Grafik Jumlah Seluruh SMK di Indonesia Tahun 2019-2023

Berdasarkan data yang diperoleh, penurunan jumlah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Indonesia menunjukkan adanya tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi daya tarik sekolah adalah kualitas fasilitas pendukung pembelajaran, termasuk perpustakaan. Perpustakaan yang memiliki pelayanan kurang optimal dapat menurunkan minat siswa, untuk memanfaatkan fasilitas tersebut sehingga fungsi perpustakaan

sebagai sumber belajar tidak berjalan secara maksimal. Konsep ini menekankan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan ekspektasi yang dimiliki. Berikut data pelanggan perpustakaan bulan Juli 2024 – Juni 2025.



Gambar 2. Grafik Jumlah Pelanggan Perpustakaan di SMK Teuku Umar Bulan Juli Tahun 2024 – Juni Tahun 2025

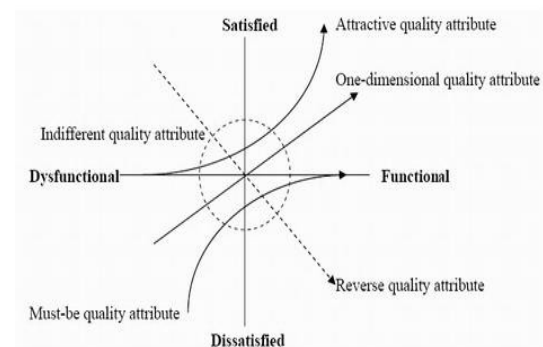
Berdasarkan permasalahan penting tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kualitas pelayanan perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang menggunakan Model Kano. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan praktik

pendidikan serta memperkaya khazanah keilmuan sebagai dasar pembentukan siswa yang adaptif, inovatif, dan berdaya saing.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:16-17) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif/artistic (Suwarso and Hasibuan 2021). Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif karena variabel berdiri sendiri tanpa mencari hubungan antar variabel dan untuk mendiskripsikan menggunakan dimensi yang tepat serta sub-sub dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Sedangkan, jenis penelitiannya adalah penelitian dengan teknik klasifikasi atribut menggunakan Model Kano, yang diharapkan mampu memberikan pengetahuan untuk pengelompokan atribut kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan tingkat pengaruhnya terhadap

kepuasan dan ketidakpuasan siswa sebagai pengguna layanan. Model Kano adalah suatu model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan keperluan pelanggan. Model ini dikembangkan oleh Profesor Noriaki Kano (CQM,1993) dari Universitas Tokyo Rika (Mustakim et al. 2011).



Gambar 3. Model Kano

Tabel 1. Tabel Dua Arah Evaluasi Faktor Kualitas Model Kano

Attributes		Negative evaluation				
		Like (1)	must-be (2)	Neutral (3)	live-with (4)	Dislike (5)
Positive evaluation	Like (1)	Q	A	A	A	O
	must-be (2)	R	I	I	I	M
	Neutral (3)	R	I	I	I	M
	live-with (4)	R	I	I	I	M
	Dislike (5)	R	R	R	R	Q

Berdasarkan dalam Model Kano, rincian spesifik dari faktor kualitas O (*One Dimensional*), A (*Attractive*), M (*Must Be*), I

(*Indifferent*), dan R (*Reverse*) adalah:

(i) O (kualitas satu dimensi): Jika layanan memadai, dianggap memuaskan. Jika layanan tidak memadai, dianggap tidak memuaskan; (ii) A (kualitas menarik): Jika layanan memadai, dianggap memuaskan. Jika layanan tidak memadai, maka tidak ada ketidakpuasan; (iii) M (kualitas harus ada): Jika layanan memadai, maka itu harus ada. Jika layanan tidak memadai, dianggap tidak memuaskan; (iv) I (kualitas acuh tak acuh): Apakah layanan tersebut cukup atau tidak cukup tidak menjadi perhatian; (v) R (kualitas terbalik): Jika layanan cukup, itu tidak memuaskan. Jika layanan tidak cukup, itu memuaskan; (vi) Q (kualitas hasil yang dipertanyakan): Tidak dapat dianggap sebagai penilaian umum (Choi, Kim, and Choi 2026). Setelah menerima semua tanggapan, metode untuk mengklasifikasikan jawaban ke dalam lima faktor kualitas adalah sebagai berikut: jika jawaban responden pada pertanyaan positif pertama adalah nomor 1 dan jawaban pada pertanyaan negatif pertama adalah nomor 1, kemudian faktor kualitas dari responden tersebut diklasifikasikan sebagai Q. Dalam

hal ini, penelitian ingin mengetahui klasifikasi atribut kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan siswa sebagai pengguna layanan perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X, XI, dan XII SMK Teuku Umar Semarang tahun pelajaran 2025/2026.

Tabel 2. Atribut Kualitas Pelayanan dalam Kuesioner Servqual

Dimensi	Atribut	Ket.
Tangible	T1	Kenyamanan dan kebersihan di Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang
	T2	Kebersihan dan kerapian penampilan pustakawan di SMK Teuku Umar Semarang
	T3	Tersedia fasilitas penunjang dan sarana pelayanan seperti wifi
Reliability	R1	Kecepatan dalam pelayanan
	R2	Konsistensi kualitas pelayanan selalu sama
	R3	Jam operasional yang selalu tepat waktu
Responsiveness	RES1	Kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan pengunjung
	RES2	Kecepatan pustakawan dalam memproses pelayanan
	RES3	Kecepatan pustakawan dalam mencarikan buku
Assurance	A1	Tidak ada kekeliruan saat proses pelayanan
	A2	Ketersediaan sertifikasi atau standar keamanan pelayanan
	A3	Kompensasi terhadap pengunjung atas kesalahan yang dilakukan pustakawan
Empathy	E1	Pustakawan bersikap sopan dan ramah kepada pengunjung
	E2	Menerima dan menanggapi kritik atau saran dari pengunjung
	E3	Memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pengunjung

Sumber: Data Penelitian Sekunder, 2026

Tabel 3. Atribut Kualitas Pelayanan dalam Kuesioner Model Kano

Dimensi	Atribut	Ket	
		Fungsional	Disfungsional
Tangible	T1	Kenyamanan dan kebersihan di Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang.	Kurangnya kenyamanan dan kebersihan di SMK Teuku Umar Semarang.
	T2	Kebersihan dan kerapian penampilan pustakawan di SMK Teuku Umar Semarang.	Kurangnya kebersihan dan kerapian penampilan pustakawan di SMK Teuku Umar.
	T3	Tersedia fasilitas penunjang dan sarana pelayanan seperti wifi.	Tidak tersedia fasilitas penunjang dan sarana pelayanan seperti wifi.
Reliability	R1	Kecepatan dalam pelayanan.	Kurangnya kecepatan dalam pelayanan.
	R2	Konsistensi kualitas pelayanan selalu sama.	konsistensi kualitas pelayanan tidak sama.
	R3	Jam operasional yang selalu tepat waktu.	Jam operasional yang tidak selalu tepat waktu.
Responsiveness	RES1	Kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan pengunjung.	Respon pustakawan kurang dalam menangani keluhan pengunjung.
	RES2	Kecepatan pustakawan dalam memproses pelayanan.	Pustakawan lama dalam memproses pelayanan.
	RES3	Kecepatan pustakawan dalam mencari buku.	Kurangnya kecepatan pustakawan dalam mencari buku.
Assurance	A1	Tidak ada kekeliruan saat proses pelayanan.	Terjadi kekeliruan saat proses pelayanan.
	A2	Ketersediaan sertifikasi atau standar keamanan pelayanan.	Tidak ada sertifikasi atau standar keamanan pelayanan.
	A3	Kompensasi terhadap pengunjung atas kesalahan yang dilakukan pustakawan.	Tidak ada kompensasi terhadap pengunjung atas kesalahan yang dilakukan pustakawan.
Empathy	E1	Pustakawan bersikap sopan dan ramah kepada pengunjung.	Pustakawan tidak sopan dan ramah kepada pengunjung.
	E2	Menerima dan menanggapi kritik atau saran dari pelanggan.	Tidak mau menerima dan menanggapi kritik atau saran dari pelanggan.
	E3	Memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pengunjung.	Memberikan pelayanan berbeda sesuai status sosial pengunjung.

Sumber: Data Penelitian Sekunder, 2026

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner tertutup berskala Likert kepada responden, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2014:133), “Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata kemudian diberi skor 5-1 (Afif 2019). Penyebaran kuesioner penelitian ditujukan kepada 244 responden dari 627 populasi dengan perhitungan rumus slovin. Teknik sampel menggunakan *Simple Random*

Sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan Model Kano untuk mengklasifikasikan atribut kualitas pelayanan dan menentukan prioritas peningkatan layanan. Instrumen dinyatakan valid apabila skor butir pernyataan berkorelasi positif dengan skor konstruk, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi pada tabel Correlations menunjukkan sebesar $< 0,05$ (Kirana and Oktarina 2026). Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data karena telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang dipersyaratkan.

Uji validitas dilakukan pada semua item kuesioner untuk Kualitas Pelayanan (persepsi dan harapan) dan Model Kano (fungsional dan disfungsional). Adapun uji validitas masing-masing indikator di sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Dimensi	Atribut	Persepsi		Hasil	Harapan		Hasil
		Rhitung	Rtabel		Rhitung	Rtabel	
Tangibles	T1	0,613	0,361	Valid	0,642	0,361	Valid
	T2	0,763	0,361	Valid	0,628	0,361	Valid
	T3	0,447	0,361	Valid	0,576	0,361	Valid
Reliability	R1	0,701	0,361	Valid	0,656	0,361	Valid
	R2	0,627	0,361	Valid	0,698	0,361	Valid
	R3	0,788	0,361	Valid	0,572	0,361	Valid
Responsiveness	RES1	0,570	0,361	Valid	0,573	0,361	Valid
	RES2	0,742	0,361	Valid	0,786	0,361	Valid
	RES3	0,527	0,361	Valid	0,512	0,361	Valid
Assurance	A1	0,577	0,361	Valid	0,463	0,361	Valid
	A2	0,586	0,361	Valid	0,436	0,361	Valid
	A3	0,671	0,361	Valid	0,466	0,361	Valid
Emphaty	E1	0,374	0,361	Valid	0,400	0,361	Valid
	E2	0,576	0,361	Valid	0,420	0,361	Valid
	E3	0,409	0,361	Valid	0,405	0,361	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas untuk lima dimensi kualitas pelayanan, masing-masing atribut persepsi dan harapan, menunjukkan nilai signifikansi r hitung > r table 0,361 oleh karena itu dinyatakan valid.

Tabel 5. Uji Validitas Kuesioner Model Kano

Dimensi	Atribut	Fungsional		Hasil	Disfungsional		Hasil
		Rhitung	Rtabel		Rhitung	Rtabel	
Tangibles	T1	0,775	0,361	Valid	0,731	0,361	Valid
	T2	0,785	0,361	Valid	0,627	0,361	Valid
	T3	0,784	0,361	Valid	0,746	0,361	Valid
Reliability	R1	0,563	0,361	Valid	0,443	0,361	Valid
	R2	0,688	0,361	Valid	0,731	0,361	Valid
	R3	0,638	0,361	Valid	0,520	0,361	Valid
Responsiveness	RES1	0,653	0,361	Valid	0,422	0,361	Valid
	RES2	0,719	0,361	Valid	0,374	0,361	Valid
	RES3	0,511	0,361	Valid	0,446	0,361	Valid
Assurance	A1	0,642	0,361	Valid	0,408	0,361	Valid
	A2	0,582	0,361	Valid	0,437	0,361	Valid
	A3	0,679	0,361	Valid	0,455	0,361	Valid
Emphaty	E1	0,527	0,361	Valid	0,475	0,361	Valid
	E2	0,685	0,361	Valid	0,365	0,361	Valid
	E3	0,590	0,361	Valid	0,472	0,361	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas untuk lima dimensi kualitas pelayanan, masing-masing atribut fungsional dan disfungsional, menunjukkan nilai signifikansi r hitung > r table 0,361 oleh karena itu dinyatakan valid.

Uji reliabilitas adalah kemampuan alat ukur untuk memberikan hasil yang sama bila diterapkan pada waktu yang berbeda (Machali 2021). Penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* melalui IBM SPSS, dengan kriteria nilai > 0,361 dinyatakan reliabel (Azalia and Aryanny 2025). Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kuesioner

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kuesioner				
Daftar Pertanyaan	Variabel	Cronbach'S Alpha	Rtabel	Hasil
Kualitas Pelayanan	Persepsi	0,767	0,361	Reliabel
	Harapan	0,769	0,361	Reliabel
Model Kano	Fungsional	0,761	0,361	Reliabel
	Disfungsional	0,768	0361	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2026

Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner Kualitas Pelayanan dan Model Kano menunjukkan nilai Alpha Cronbach

lebih besar dari r tabel, sehingga data dinyatakan reliabel.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut ini adalah perhitungan Servqual berdasarkan hasil kuesioner Kualitas Pelayanan (persepsi dan harapan) yang dapat dilihat pada Tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Perhitungan Selisih untuk Setiap Dimensi

Atribut	Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan (E)	Gap (P-E)	Pangkat
T1	4,07	4,18	-0,11	2
T2	4,19	4,23	-0,04	6
T3	3,65	3,85	-0,20	1
R1	4,16	4,16	0	8
R2	4,11	4,17	-0,06	3
R3	4,15	4,09	0,06	14
RES1	4,10	4,09	0,01	10
RES2	4,20	4,08	0,12	15
RES3	4,15	4,12	0,03	12
A1	3,97	4	0,03	13
A2	4,13	4,11	0,02	11
A3	4,02	4,05	-0,03	5
E1	4,25	4,25	0	9
E2	4,13	4,14	-0,01	7
E3	4,15	4,20	-0,05	4

Sumber: Data yang Diproses oleh Peneliti, 2026

Hal ini dapat disimpulkan nilai gap dari semua atribut pada setiap dimensi. Hasil yang diperoleh adalah 8 atribut (R1, R3, RES1, RES2, RES3, A1, A2, dan E3) bernilai gap positif dan 7 atribut (T1, T2, T3, R2, A3, E1 dan E2) bernilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat 7 atribut perlu ditingkatkan karena belum memenuhi kualitas pelayanan

Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Selisih untuk Setiap Dimensi

No.	Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap (P-E)	Rank
1	Tangible	3,97	4,08	-0,11	1
2	Reliability	4,14	4,14	0	4
3	Responsiveness	4,15	4,09	0,6	5
4	Assurance	4,04	4,05	-0,01	3
5	Empathy	4,17	4,19	-0,02	2
	Average	4,09	4,11	-0,02	

Sumber: Data yang Diproses oleh Peneliti, 2026

Data menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* memiliki kesenjangan tertinggi sebesar -0,11 yang mengindikasikan bahwa pelayanan tersebut belum dapat diandalkan sesuai dengan harapan pelanggan. Dimensi *Empathy* dan dimensi *Assurance* juga menunjukkan kesenjangan negatif yang besar, yaitu -0,02 dan -0,01, yang mengindikasikan bahwa pelanggan merasa tidak aman, tidak percaya dan perhatian pustakawan masih kurang. Sementara itu dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* menunjukkan kesenjangan positif sebesar 0 dan 0,6, yang mengindikasikan bahwa layanan dan respons pustakawan dapat diandalkan sesuai dengan harapan pelanggan dan daya tanggap pustakawan sudah cukup. Secara

keseluruhan, kesenjangan rata-rata - 0,02 menunjukkan bahwa pelayanan di Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan.

Setelah menghitung selisih dan peringkat setiap atribut, dilakukan penilaian kualitas pelayanan per dimensi.

Tabel 9. Skor Kualitas Layanan

No	Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Skor (Q=P/E)
1	Tangible	3,97	4,08	0,97
2	Reliability	4,14	4,14	1
3	Responsiveness	4,15	4,09	1,01
4	Assurance	4,04	4,05	0,99
5	Emphaty	4,17	4,19	0,99
Rata-rata		4,09	4,11	0,99

Sumber: Data yang Diproses oleh Peneliti, 2026

Berdasarkan skor kualitas layanan menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* kualitas pelayanan memiliki skor terendah 0,97. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik seperti kenyamanan dan kebersihan perpustakaan, fasilitas yang tidak lengkap, dan penampilan visual masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan pelanggan. Meskipun kesenjangannya tidak terlalu besar, peningkatan aspek visual dapat berkontribusi pada kenyamanan dan kesan profesionalisme perpustakaan. Pada

dimensi *Assurance* dan *Empathy*, skor yang diperoleh 0,99 dan 0,99. Skor ini juga rendah dan menunjukkan bahwa pelanggan menganggap pengetahuan atau kemampuan pustakawan lambat atau kurang sigap. Dan nilai ini menunjukkan bahwa interaksi personal seperti perhatian individual kepada pelanggan, pemahaman terhadap kebutuhan khusus dan sikap ramah masih dianggap kurang memadai.

Pada dimensi *Reliability*, skor yang diperoleh adalah 1. Ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa layanan yang diterima perlu ditingkatkan dan di andalkan, seperti kecepatan layanan. Oleh karena itu, perlu ada perhatian khusus untuk meningkatkan kualitas prosedur operasional agar layanan lebih konsisten dan dapat dipercaya oleh pelanggan. Kemudian dimensi *Responsiveness* memperoleh skor tertinggi yaitu 1,01. Ini menunjukkan indikasi positif bahwa pelanggan merasa sangat yakin dengan layanan yang diterima konsisten dan dapat diandalkan, seperti kecepatan layanan yang kemungkinan menjadi penyebab utama skor tinggi ini.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan memiliki persepsi rata-rata 4,09 dan harapan 4,11 serta menghasilkan skor kualitas (Q) rata-rata 0,99. Menurut Azalia dkk., (2025) jika nilai $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Namun, kualitas pelayanan di Perpustakaan SMK Teuku Umar adalah $Q (0,99) \leq 1$, yang berarti secara umum layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Kualitas dimensi *Responsiveness* adalah satu-satunya aspek yang melebihi harapan pelanggan, sedangkan empat dimensi lainnya masih di bawah standar harapan. Hasil ini dapat menjadi referensi untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek *Tangible*.

Metode Model Kano

Setelah mendapatkan nilai gap dari semua atribut kualitas layanan, langkah selanjutnya adalah mengelompokkan atribut-atribut tersebut menggunakan metode Model Kano. Tahap awal dalam analisis Model Kano dimulai dengan merekapitulasi data dari kuesioner, baik untuk pertanyaan fungsional maupun disfungsional, berdasarkan

jawaban responden. Kemudian tentukan tingkatan dan bobot Model Kano sesuai dengan Tabel 10.

Tabel 10. Penentuan Grade dan Bobot Model Kano

Atribut	Kategori Kano Model						Total	Grade Kano Model	Bobot Kano
	M	O	A	I	R	Q			
T1	87	0	69	58	0	29	244	M	1
T2	4	1	2	151	60	23	244	I	0
T3	7	51	87	25	43	31	244	A	4
R1	6	0	1	145	65	27	244	I	0
R2	8	0	1	147	60	28	244	I	0
R3	8	1	0	154	59	23	244	I	0
RES1	49	0	91	19	62	23	244	A	4
RES2	13	0	0	148	59	24	244	I	0
RES3	53	2	83	74	9	23	244	A	4
A1	10	41	88	23	57	25	244	A	4
A2	6	0	3	158	46	31	244	I	0
A3	4	4	0	177	35	24	244	I	0
E1	85	35	0	18	79	27	244	M	1
E2	1	0	2	147	66	28	244	I	0
E3	80	0	44	14	72	34	244	M	1

Sumber: Data yang Diproses oleh Peneliti, 2026

Hasil penentuan *grade* dan bobot Model Kano menunjukkan bahwa *Grade Attractive* terdiri dari 4 atribut. *Grade Must Be* terdiri dari 3 atribut. Dan *Grade Indifferent* terdiri dari 8 atribut. Menurut Dengan ketentuan score 4 untuk kategori A (attractive), score 1 untuk kategori M (must be), dan score 0 untuk kategori I (Lintang et al. 2023). *Grade A* memiliki bobot 4, artinya atribut ini memiliki potensi tinggi untuk memberikan nilai tambah dalam memenuhi kualitas pelayanan jika pelayanan terpenuhi. *Grade Grade M* memiliki bobot 1, artinya kategori ini

merupakan atribut dasar yang harus dipenuhi agar pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Pada *Grade I*, atribut ini memiliki bobot 0, yang berarti ada atau tidaknya atribut ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang.

Integrasi Metode Servqual dan Model Kano

Setelah mendapatkan kesenjangan Kualitas Layanan dan nilai bobot Model Kano, langkah selanjutnya adalah menghitung nilai kepentingan yang disesuaikan pada atribut T1 berdasarkan hasil Tabel 7 dan Tabel 10: Kepentingan yang Disesuaikan = Kesenjangan Kualitas Pelayanan x Bobot Model Kano = $-0,11 \times 1 = -0,11$.

Tabel 11. Hasil Penting Yang Disesuaikan

Atribut	Nilai Gap Atribut	Kano Model		Adjust Importance
		Grade	Bobot	
T1	-0,11	M	1	-0,11
T2	-0,04	I	0	0
T3	-0,20	A	4	-0,8
R1	0	I	0	0
R2	-0,06	I	0	0
R3	0,06	I	0	0
RES1	0,01	A	4	0,04
RES2	0,12	I	0	0
RES3	0,03	A	4	0,12
A1	0,03	A	4	0,12
A2	0,02	I	0	0
A3	-0,03	I	0	0
E1	0	M	1	0
E2	-0,01	I	0	0
E3	-0,05	M	1	-0,05

Sumber: Data yang Diproses oleh Peneliti, 2026

Dalam penelitian ini hasil penting yang disesuaikan terlihat bahwa terdapat 12 atribut yang terdiri dari T2, R1, R2, R3, RES2, A2, A3, E1, E2, RES1, RES3, dan A1, yang termasuk dalam atribut yang perlu dipertahankan untuk memenuhi kualitas pelayanan. Selain itu terdapat 3 atribut yang terdiri dari T1, T3, dan E3 yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan. Hal ini karena hasil kesenjangan Kualitas Pelayanan yang negatif menunjukkan bahwa pelanggan merasa atribut-atribut ini belum memenuhi harapan. Selain itu, nilai kepentingan yang disesuaikan yang negatif menunjukkan bahwa atribut-atribut ini memiliki dampak negatif terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang.

Tabel 12. Atribut Perbaikan yang Diusulkan

Atribut	Pernyataan	Usulan Perbaikan
T3	Tersedia fasilitas penunjang dan sarana pelayanan wifi	Meningkatkan kualitas dan jangkauan WiFi serta melakukan perawatan fasilitas pendukung perpustakaan secara berkala.
T1	Kenyamanan dan kebersihan di Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang	Tambahkan jumlah karyawan atau petugas kebersihan (setidaknya satu orang) untuk menjaga kebersihan setiap sudut ruangan, terutama lantai, meja, toilet, dan jendela.
E3	Memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pengunjung	Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada pustakawan agar memberikan pelayanan yang adil dan ramah kepada seluruh pengunjung.

Sumber: Data yang Diproses oleh Peneliti, 2026

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan model evaluasi kualitas pelayanan berbasis integrasi SERVQUAL dan Kano pada sektor pendidikan. Dengan analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual menunjukkan bahwa skor Q adalah 0,99, yang mengindikasikan bahwa pelayanan di Perpustakaan SMK Teuku Umam Semarang belum sepenuhnya memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Hasil ini mencerminkan adanya kesenjangan yang perlu diperbaiki, terutama pada dimensi *Tangible*, yang memiliki skor terendah dibandingkan dimensi lainnya. Sementara itu, analisis dengan Model Kano mengidentifikasi bahwa sebagian besar dari 3 atribut layanan termasuk dalam kategori *Must Be*, yaitu atribut dasar yang harus dipenuhi agar pelanggan tidak merasa kecewa. Selain itu, terdapat 4 atribut dalam kategori *Attractive*, dan 8 atribut yang termasuk kategori *Indifferent*.

Berdasarkan kombinasi kedua metode tersebut, diperoleh 12 atribut (T2, R1, R2, R3, RES2, A2, A3, E1, E2, RES1, RES3, dan A1) yang kinerjanya sesuai dan perlu dipertahankan, dan 3 atribut (T1, T3, dan E3) yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, sekolah disarankan melakukan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang antara lain meningkatkan kualitas fasilitas pendukung, perilaku pustakawan, dan kebersihan lingkungan. Rekomendasi untuk Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang adalah secara rutin meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi *Tangible*. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan model evaluasi kualitas pelayanan berbasis integrasi SERVQUAL dan Kano pada sektor pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

Afif, Muhammad. 2019. "Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Packing Produk Minuman PT . Singa Mas Pandaan." *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis* 1:103–25.

- Azalia, Yasmine Wandana, and Enny Aryanny. 2025. "ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVQUAL AND KANO MODEL IN CONVENIENCE STORE XYZ SURABAYA`." *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 8(3):13333–49.
- Choi, Jinhee, Jieung Kim, and Kyoungcho Choi. 2026. "Classification of Companion Animal Clinic Medical Service Quality Factors Using a Multidimensional Evaluation Model." *Indonesian Journal of Science & Technology* 11:47–58.
- Hasriani. 2025. "EKSISTENSI PERPUSTAKAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA DI SMK NEGERI 12 KOLAKA." *JURNAL INTELEK INSAN CENDIKIA* 8180–89.
- Kirana, Daiva Paramesti, and Nina Oktarina. 2026. "PENGARUH FASILITAS PERPUSTAKAAN, TEMAN SEBAYA, DAN KOLEKSI BUKU TERHADAP MINAT BACA SISWA SMK TEUKU UMAR SEMARANG." *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar* 11.
- Lintang, Dyah Trenggonowati, Putro Ferdinant Ferro, Maria Ulfah, Bobby Kurniawan, Nustin Dewantari Merdiana, Atia Sonda, Anting Wulandari, Achmad Bahauddin, and Hafair Mubarak. 2023. "Meningkatkan Kualitas Pengiriman U – Ditch Dengan Integrasi Servqual – Kano – QFD Di PT DAY." *Journal of Systems Engineering and Management* 2(1):103–14.
- Machali, Imam. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Mustakim, Ali, Shanti Kirana Anggraeni, and Sirajuddin. 2011. "Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT . AKR." *Jurnal Teknik Industri*.
- Prasetyo, Dwi Endah. 2021. "Pengaruh Pelayanan , Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Pusat Negeri Semarang." 2(3):338–46. doi: 10.15294/baej.v2i3.56571.

Suncaka, Eko. 2023. "MENINJAU PERMASALAHAN RENDAHNYA KUALITAS PENDIDIKAN DI INDONESIA." *UNISAN JOURNAL* 02(03):36–49.

Suwarso, Toto, and Aicha Rahmadani Hasibuan. 2021. "PENGARUH PAJAK RESTORAN DAN PAJAK HOTEL TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA PADANGSIDEMPUAN PERIODE 2018-2020." *Jurnal Akuntansi* (54).

Zaini, Ahmad Afan. 2022. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen ' Warung Bek Mu 2 ' Banjaranyar Paciran Lamongan)." *Journal of Economic and Islamic Business* 02(02):47–54.