

PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG BERBASIS *WEB* DI PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA SALATIGA

Pradipta Angga Saputra¹⁾, Adi Nugroho²⁾

^{1, 2)} Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711, Indonesia

e-mail: 682012008@student.uksw.edu¹⁾, adi.nugroho@staff.uksw.edu²⁾

ABSTRAK

Survei kepuasan pelanggan merupakan salah satu contoh dari CRM (Customer Relationship Management). Selama ini survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menyebarkan angket kuisioner kepada pelanggan. Dengan kemajuan teknologi informasi dan infrastruktur jaringan internet saat ini, memungkinkan untuk membuat aplikasi survei kepuasan pelanggan yang terhubung dengan internet (online). Selain dapat menekan biaya, survei kepuasan pelanggan yang terintegrasi dengan internet akan memudahkan pelanggan untuk mengisi kuisioner di mana saja dan kapan saja selama periode tertentu. Penelitian ini menghasilkan aplikasi survei kepuasan pelanggan online yang berbasis web dengan menggunakan metode SERVQUAL dalam menganalisa data dari responden.

Kata Kunci: CRM, SERVQUAL, Survei Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction survey is one example of a CRM (Customer Relationship Management). During this time a customers satisfaction survey carried out by distributing questionnaires to customers. With the advancement of information technology and Internet network infrastructure, makes it possible to create an online customers satisfaction survey applications. Besides being able to reduce costs, customer satisfaction survey that is integrated with the internet will allow visitors to fill out questionnaires anywhere and anytime during a certain period. This research produces an online web-based application of customer satisfaction surveys, using SERVQUAL method to analyze data from respondents.

Keywords: Customers Satisfaction Survey, CRM, SERVQUAL

I. PENDAHULUAN

Sebagai lembaga pelayanan publik, perpustakaan harus memaksimalkan kualitas pelayanan. Lembaga pemerintah yang bergerak di bidang jasa seperti perpustakaan perlu memperhatikan hubungannya dengan pengunjung mereka. Layanan yang meliputi fasilitas, pelayanan, dan penerapan teknologi informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan. Kepuasan pengunjung adalah perilaku emosional terhadap layanan yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang diterima. Kepuasan pengunjung adalah salah satu faktor kunci untuk mewujudkan visi dari Perpustakaan Daerah Kota Salatiga yaitu “Menjadikan perpustakaan dan arsip sebagai pusat informasi pengetahuan, dan kebudayaan yang mendukung visi kota Salatiga”.

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin canggih dan cepat. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan akurat, relevan dan tepat waktu. Di dunia industri pun semakin populer dengan aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) yang memiliki peran penting dalam menjaga hubungan antara organisasi dengan para pelanggannya. CRM merupakan salah satu strategi yang menganjurkan agar organisasi membuka saluran-saluran komunikasi semudah mungkin dengan tingkat respon yang tinggi, agar pelanggan merasakan kedekatan dengan pihak organisasi. Salah satu saluran komunikasi antara perusahaan dan pelanggan adalah survei kepuasan pelanggan[10].

Oleh karena itu dipilih strategi peningkatan kualitas perpustakaan dengan merancang dan membuat sebuah aplikasi survei kepuasan pengunjung perpustakaan, sehingga dengan adanya aplikasi ini dapat mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap Perpustakaan Daerah Kota Salatiga serta memberikan peningkatan terhadap kemajuan kualitas Perpustakaan Daerah Kota Salatiga.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Perancangan dan Pembuatan Aplikasi Kepuasan Pelanggan berbasis Web di SMA Kanisius Ambarawa. Aplikasi dapat digunakan untuk referensi penilaian kepuasan siswa dan orang tua sehingga dapat menjadi acuan pihak sekolah untuk meningkatkan kualitas serta kuantitas siswa [1]. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode ServQual dan Kano. Penelitian ini menghasilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan terpadu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta [2].

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta). Penelitian ini menghasilkan perbandingan *gap* kepuasan mahasiswa di STMIK AMIKOM Yogyakarta dan STMIK AMIKOM Cipta Darma Surakarta [3].

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka akan dilakukan penelitian yang membahas tentang kepuasan pelanggan yang akan diterapkan di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. Pada penelitian ini akan dibangun aplikasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan agar pengunjung tetap loyal kepada Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung menggunakan skala likert dan metode SERVQUAL yang menyangkut 5 dimensi kualitas jasa.

Perbedaan penelitian ini dari penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada sistem aplikasi dan metode perhitungan SERVQUAL. Aplikasi pada penelitian ini dapat mengubah pernyataan atau pertanyaan yang akan diajukan sesuai dengan kebutuhan. Aplikasi pada penelitian ini mengupayakan pelayanan yang optimal dengan mengasumsikan harapan pengunjung terhadap pelayanan lembaga atau perusahaan pada poin maksimal. Artinya, jawaban dari pengunjung/pelanggan atas pertanyaan/pernyataan yang diajukan merupakan jarak kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang sempurna. Selain itu, metode SERVQUAL pada aplikasi kepuasan pelanggan di SMA Kanisius Ambarawa hanya untuk menentukan parameter kualitas pelayanan, tidak untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) muncul sebagai perpaduan dari hubungan pemasaran dan pemasaran langsung. Hubungan pemasaran dipelopori oleh Berry (1983) sebagai strategi "menarik, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan pelanggan" [4][9][8].

Gronroos, Lewis dan Booming, dan Parasuraman dalam Shahin (Shahin, 2006) menyatakan SERVQUAL sebagai pendekatan yang paling sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan telah membandingkan harapan pelanggan sebelum menerima pelayanan dan anggapan tentang layanan yang sebenarnya mereka terima. Instrumen SERVQUAL telah menjadi metode utama yang digunakan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Hal ini memiliki lima dimensi generik atau faktor dan dinyatakan sebagai berikut[11]:

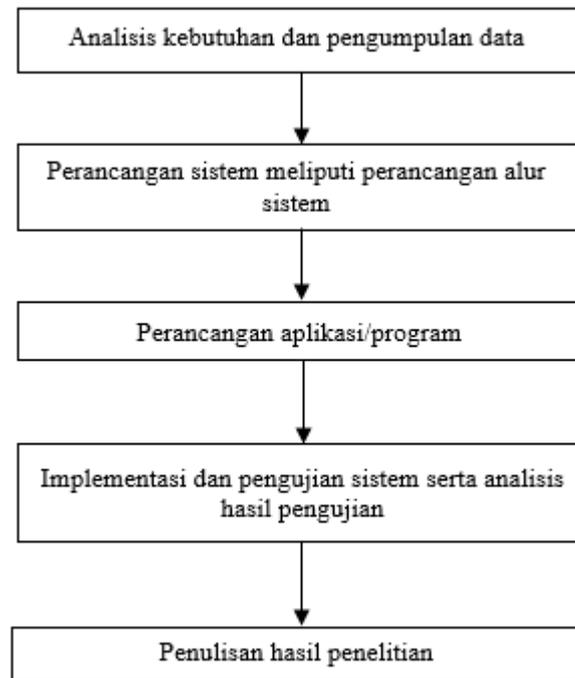
1. *Tangibles*. Fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personal.
2. *Reliability*. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan sesuai dan akurat.
3. *Responsiveness*. Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* (termasuk kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan). Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
5. *Emphaty* (termasuk akses, komunikasi, memahami pelanggan). Peduli, memperhatikan pelanggan, serta meyakinkan para pelanggan bahwa perusahaan ada untuk mereka [5].

Kualitas jasa pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dapat diketahui dengan menggunakan rumus 1. Dimana P adalah persepsi yang diterima oleh responden dan H adalah harapan untuk kualitas layanan.

$$\text{Kualitas jasa pelayanan} = \frac{\sum P1+Pn}{H \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \quad (1)$$

Skala Likert adalah sebuah skala psikometri yang digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan pilihan peserta dan tingkat persetujuan dengan suatu pernyataan. Responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan pada pernyataan yang diberikan dengan cara memilih skala yang ordinal. Skala yang paling sering digunakan adalah skala dengan 5 pilihan. Mulai dari "Sangat Tidak Setuju" sampai "Sangat Setuju" dan terdapat pilihan "Netral" di tengah-tengah [6][7]. Untuk menemukan *range* untuk setiap nilai, dapat ditentukan dengan rumus 2.

$$\text{Range} = \frac{\text{Nilai Skala} \times \text{Jumlah Responden}}{\text{Nilai Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \quad (2)$$



Gambar 1 Tahapan Penelitian, Hasibuan (2007)

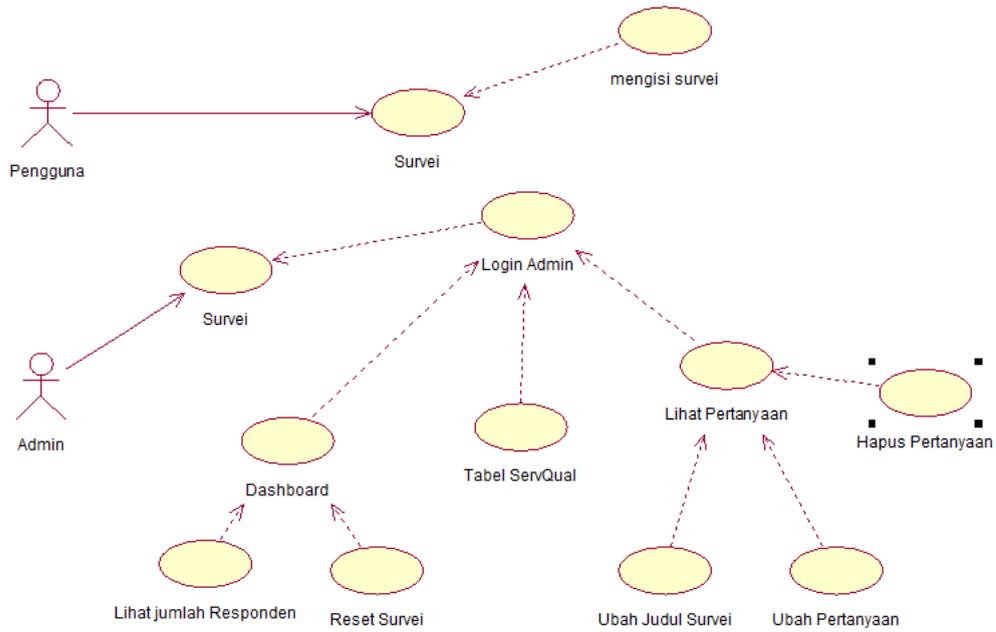
Rumus 2 merupakan rumus menentukan *range* dari masing-masing nilai yang menggambarkan rentang nilai yang digunakan untuk pengukuran hasil kuisioner.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dan dapat diselesaikan melalui lima tahapan penelitian yaitu (1) analisis kebutuhan dan pengumpulan data, (2) perancangan sistem, (3) perancangan aplikasi/program, (4) implementasi dan pengujian sistem serta analisis hasil pengujian, dan yang terakhir adalah (5) penulisan laporan hasil penelitian. Tahapan pada Gambar 1 adalah aktivitas-aktivitas yang harus dikerjakan dari awal hingga akhir pembuatan sistem. Tahap pertama: tahapan analisis kebutuhan dan pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan berbagai narasumber yang antara lain adalah seksi bina perpustakaan dan seksi perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. Melakukan analisis kebutuhan yang dibutuhkan untuk membangun aplikasi survei kepuasan pengunjung. Tahap kedua: perancangan sistem yang meliputi alur sistem menggunakan diagram *Unified Modelling Language* (UML) misalnya perancangan use case diagram dan class diagram. Perancangan arsitektur dari sistem yang dibangun misalnya perancangan arsitektur survei kepuasan pengunjung berbasis web. Perancangan database yaitu merancang tabel-tabel pada database yang berfungsi untuk menyimpan data-data yang dibutuhkan pada aplikasi survei kepuasan pengunjung. Perancangan antarmuka, yaitu merancang *interface* yang berfungsi sebagai penghubung interaksi antara user dengan sistem, berupa tampilan aplikasi survei kepuasan pengunjung yang dibuat yaitu *interface* untuk pengunjung dan *interface* untuk admin. Tahap ketiga: perancangan aplikasi/program yaitu merancang aplikasi/program sesuai kebutuhan sistem berdasarkan perancangan sistem yang telah dilakukan. Tahap keempat: implementasi dan pengujian sistem, serta analisis hasil pengujian, yaitu mengimplementasikan aplikasi yang telah dibuat kemudian dilakukan pengujian, selanjutnya melakukan analisis untuk melihat apakah aplikasi yang telah dibuat sudah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak terjadi *error* pada proses apapun, jika belum sesuai akan dilakukan perbaikan. Tahap kelima: penulisan laporan hasil penelitian, yaitu mendokumentasikan proses penelitian yang sudah dilakukan dari tahap awal hingga akhir dalam bentuk tulisan, yang nantinya akan menjadi laporan hasil penelitian.

Perancangan sistem

Dalam program/aplikasi ini ada 2 *privileges* yaitu *user* dan *admin*. User hanya bisa mengisi survei, sedangkan admin dapat mengubah judul dan pertanyaan survei, menghapus pertanyaan, mengetahui jumlah responden, mereset survei dan melihat hasil survei.

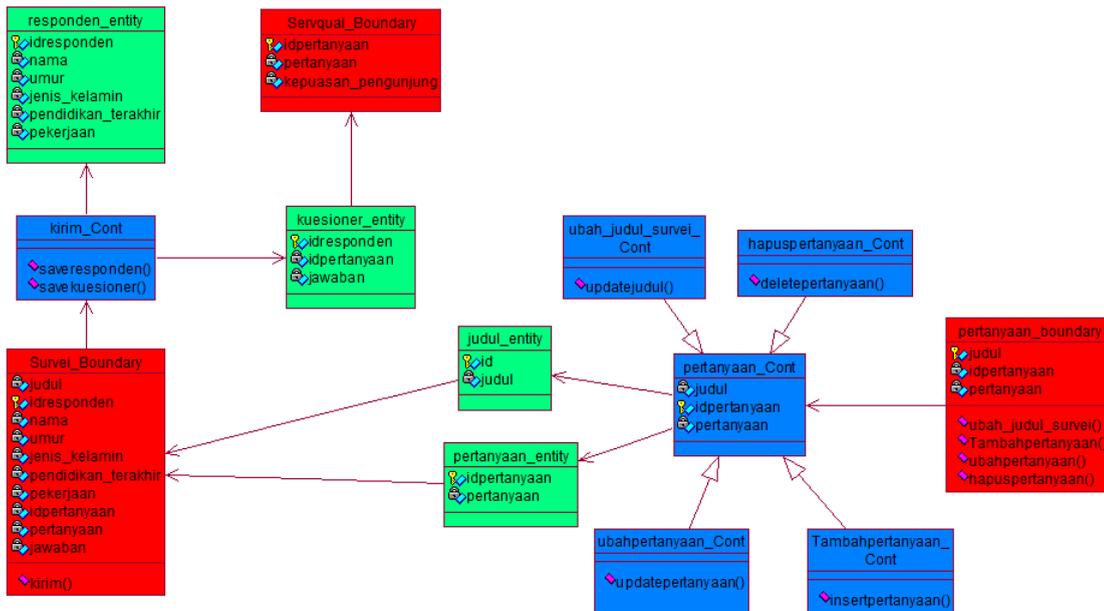


Gambar 2 use case diagram untuk user dan admin

Prosedur penggunaan aplikasi survei kepuasan pengunjung berbasis *web* untuk sisi user yaitu: 1) mengakses url survei kepuasan pengunjung persipda salatiga melalui internet *browser* di komputer; 2) pengguna mengisi kuesioner yang tersedia. Perancangan sistem menggunakan beberapa diagram visual *Unified Modelling Language* (UML), yaitu use case diagram dan class diagram.

Gambar 2 menunjukkan use case diagram masing-masing aktor, yaitu aktor user. User hanya dapat mengisi kuesioner sedangkan aktor admin dapat melihat dashboard admin yang sekaligus dapat melihat jumlah responden dan admin dapat mengatur ulang survei (*reset survey*), melihat table hasil survei dengan metode *Service Quality* (*ServQual*), melihat judul survei dan pertanyaan kuesioner sekaligus dapat mengubah judul dan pertanyaan serta dapat menghapus pertanyaan survei.

Gambar 3 menjelaskan class dari sistem yang ada pada rancangan aplikasi dengan model MVC (*Model, View, Controller*). Diagram yang berwarna hijau menunjukkan *Model*, diagram yang berwarna merah adalah *View*, dan diagram yang berwarna biru adalah *Controller*.



Gambar 3 Class Diagram sistem

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan merupakan bagian yang menampilkan implementasi, pengujian dan hasil analisis disertai dengan pembahasan di tiap-tiap bagian. Hasil dari perancangan dan implementasi aplikasi survei kepuasan pengunjung berbasis *web* sebagai berikut. Gambar 4 merupakan halaman utama dari aplikasi survei kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Salatiga berbasis *web*. Pengunjung/pengguna aplikasi wajib mengisi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan untuk mengikuti survei kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Salatiga.

Dalam survei ini, terdapat 5 dimensi generik yang terbagi dalam 29 pernyataan. Sebelas pernyataan yang menyangkut dimensi *tangible*, 5 pernyataan yang menyangkut dimensi *reliability*, 5 pernyataan yang menyangkut dimensi *responsiveness*, 6 pernyataan yang menyangkut dimensi *assurance*, dan 2 pernyataan yang menyangkut dimensi *emphaty*.

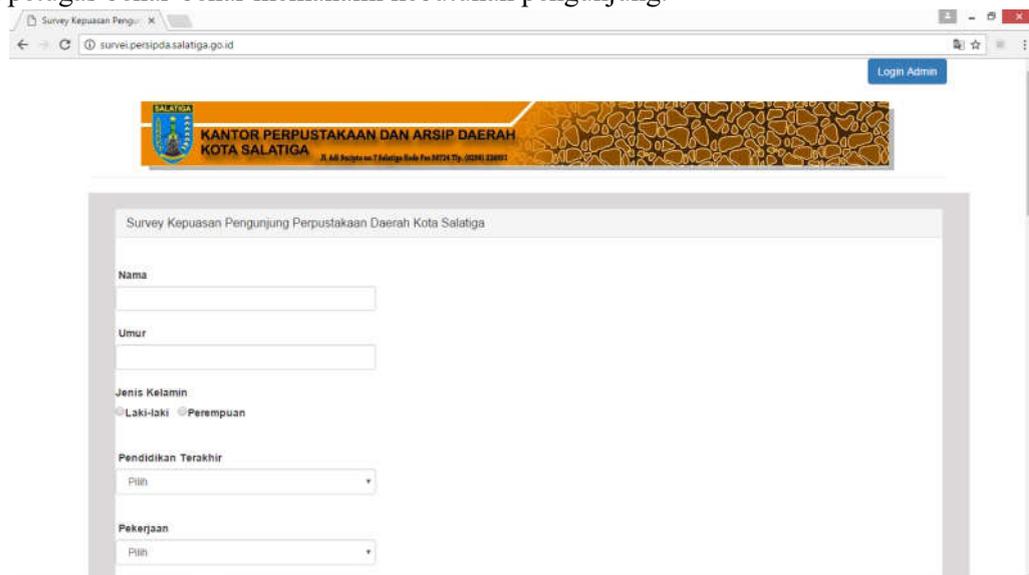
Dimensi *tangible* berisi pernyataan yang menyangkut fasilitas fisik dan penampilan petugas dari perpustakaan seperti: kebersihan toilet, kerapihan petugas, kenyamanan tempat duduk, kelengkapan koleksi buku, dsb. Pengunjung akan puas jika penampilan gedung perusahaan baik, karyawan menggunakan seragam yang rapih agar ada perbedaan antara pengunjung dengan petugas sehingga memudahkan pelanggan mengenali dan dapat meminta pelayanan dengan cepat.

Dimensi *reliability* berisi pernyataan yang menyangkut kemampuan karyawan dan perusahaan memenuhi semua janji-janjinya, baik yang dijanjikan melalui iklan maupun janji-janji yang diucapkan oleh frontliner dan lainnya seperti: keakuratan informasi dari petugas, kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka dan tutup pelayanan selalu tepat waktu), kemudahan prosedur untuk memanfaatkan jasa layanan yang tersedia, dan lain sebagainya.

Dimensi *responsiveness* berisi pernyataan yang menyangkut kemampuan karyawan dan perusahaan dalam memberikan informasi mengenai hak-hak yang seharusnya diberikan kepada pelanggan. Sigap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta memiliki keinginan untuk terus membantu pelanggan seperti: kecepatan petugas dalam melayani pengunjung, kesegeraan petugas membantu pengunjung yang mengalami kesulitan, dan lain sebagainya.

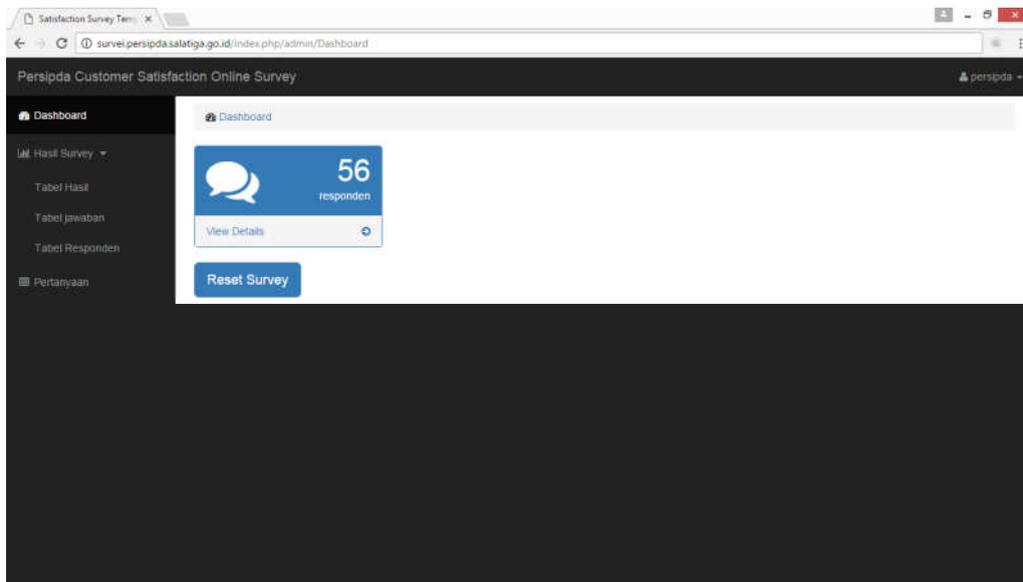
Dimensi *assurance* dimensi berisi pernyataan yang menyangkut kemampuan karyawan memberikan keyakinan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Keyakinan ini karena karyawan mampu menjawab kebutuhan dan pertanyaan klien, perusahaan memiliki Standard Operation Procedural (SOP) yang rapih, dan perusahaan memiliki teknologi yang handal seperti: kesopanan petugas saat memberikan pelayanan, petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung, petugas memiliki pengetahuan tentang perpustakaan, dan lain sebagainya.

Dimensi *emphaty* berisi pernyataan yang menyangkut kemampuan karyawan dan perusahaan dalam memberikan perhatian khusus kepada pelanggan seperti: petugas memberikan perhatian penuh kepada pengunjung dan petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung.



The image shows a web browser window displaying the main page of a survey application. The browser's address bar shows the URL 'survei.persipda.salatiga.go.id'. The page has a header with the logo of the Regional Library of Salatiga and the text 'KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KOTA SALATIGA'. Below the header, there is a form titled 'Survey Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Salatiga'. The form contains several input fields: 'Nama' (Name), 'Umur' (Age), 'Jenis Kelamin' (Gender) with radio buttons for 'Laki-laki' (Male) and 'Perempuan' (Female), 'Pendidikan Terakhir' (Last Education) with a dropdown menu, and 'Pekerjaan' (Occupation) with a dropdown menu. A 'Login Admin' button is located in the top right corner of the page.

Gambar 4 Tampilan halaman utama aplikasi



Gambar 5 Halaman utama admin

Gambar 5 merupakan halaman utama admin. Di halaman utama terdapat informasi tentang total responden. Admin juga dapat me-reset survei dengan menekan tombol reset survei. Selain itu terdapat menu hasil survei yang terdiri dari 3 tabel, yaitu tabel hasil yang menampilkan analisa responden dengan metode ServQual, tabel jawaban yang menampilkan jumlah responden yang memilih alternatif jawaban dari masing-masing pilihan alternatif jawaban, dan tabel responden yang menampilkan seluruh responden beserta data diri dan jawaban dari kuisisioner. Serta terdapat menu pertanyaan yang menampilkan daftar pertanyaan dan judul survey. Admin dapat mengubah judul survei, menambah pertanyaan, mengubah pertanyaan, dan menghapus pertanyaan bila diperlukan.

Gambar 6 merupakan halaman analisis tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan pertanyaan yang tersedia dengan metode ServQual. Pengujian perangkat lunak pada sistem ini menggunakan metode *black-box*. Metode *black-box* hanya memfokuskan pengujian fungsi dari perangkat lunak yang akan diuji. Metode *black-box* dilakukan cukup dengan memperhatikan apakah setiap fungsi sudah berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan tanpa melihat alur eksekusi program. Hal yang diuji seta hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 1.

Dari Tabel 1 data pengujian aplikasi didapatkan data valid karena semua fungsi berjalan sesuai harapan. Pengujian ini termasuk pengukuran tingkat kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. Pengukuran menggunakan kuisisioner. Kuisisioner pengukuran tingkat kepuasan pengunjung terdiri dari 29 pertanyaan yang meliputi 5 dimensi yang sudah disebutkan sebelumnya, yaitu : 11 pertanyaan yang menyangkut dimensi *Tangible*, 5 pertanyaan yang menyangkut dimensi *Reliability*, 5 pertanyaan yang menyangkut dimensi *Responsiveness*, 6 pertanyaan yang menyangkut dimensi *Assurance*, dan 2 pertanyaan yang menyangkut dimensi *Emphaty*.

No	id	pertanyaan	kepuasan pengunjung(dalam %)
1	PTN1001	Ruangan bersih	82.1%
2	PTN1002	Ruangan tertata rapi	81.8%
3	PTN1003	Fasilitas tempat duduk nyaman	77.1%
4	PTN1004	Loker tersedia	87.1%
5	PTN1005	Ruang tunggu nyaman	79.3%
6	PTN1006	Fasilitas toilet bersih	66.8%
7	PTN1007	Koleksi buku lengkap	70.4%
8	PTN1008	Ketersediaan fasilitas internet/hotspot	79.3%
9	PTN1009	Ketersediaan mesin pinjam dan pengembalian	83.9%
10	PTN1010	Ketersediaan penelusuran informasi/katalog(OPAC)	81.8%
11	PTN1011	Penampilan petugas rapi	80.7%
12	PTN1012	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan layanan	81.8%
13	PTN1013	Kedisiplinan waktu pelayanan	81.4%

Gambar 6 Tabel hasil analisis metode ServQual

Tabel 1 Tabel uji aplikasi dengan metode *black-box*

Point Pengujian	Hasil Pengujian	
	Valid	Invalid
Button kirim jawaban	✓	
Button login admin	✓	
Button logout admin	✓	
Link Dashboard	✓	
Link View Detail(grafik)	✓	
Button Reset Survey	✓	
Link Tabel Hasil	✓	
Link Tabel Jawaban	✓	
Link Tabel Responden	✓	
Link Pertanyaan	✓	
Button Simpan(Ubah Judul Survey)	✓	
Link Hapus pertanyaan	✓	
Link Ubah pertanyaan	✓	
Button Tambah pertanyaan	✓	

Pengukuran kuisioner tingkat kepuasan pengunjung ini melibatkan 56 responden yang merupakan pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Salatiga yang dipilih secara acak. Dalam pengujian software menggunakan skala likert yaitu metode self assessment dan banyak digunakan dalam riset berupa survei dari hasil kuisioner. Responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia. Di aplikasi ini, responden diberikan 5 alternatif jawaban dengan poin sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban Sangat Setuju diberi skor 5.
2. Alternatif jawaban Setuju diberi skor 4.
3. Alternatif jawaban Netral diberi skor 3.
4. Alternatif jawaban Tidak Setuju diberi skor 2.
5. Alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju diberi skor 1.

Berdasarkan hasil kuisioner pada kelima dimensi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi *Tangible*
 Pernyataan 1 : $230/(56*5)*100\%= 82.1\%$ Sangat Memuaskan
 Pernyataan 2 : $229/(56*5)*100\%= 81.8\%$ Sangat Memuaskan
 Pernyataan 3 : $216/(56*5)*100\%= 77.1\%$ Memuaskan
 Pernyataan 4 : $244/(56*5)*100\%= 87.1\%$ Sangat Memuaskan
 Pernyataan 5 : $222/(56*5)*100\%= 79.3\%$ Memuaskan
 Pernyataan 6 : $189/(56*5)*100\%= 67.5\%$ Memuaskan
 Pernyataan 7 : $197/(56*5)*100\%= 70.4\%$ Memuaskan
 Pernyataan 8 : $222/(56*5)*100\%= 73.3\%$ Memuaskan
 Pernyataan 9 : $235/(56*5)*100\%= 83.9\%$ Sangat Memuaskan
 Pernyataan 10 : $229/(56*5)*100\%= 81.8\%$ Sangat Memuaskan
 Pernyataan 11 : $226/(56*5)*100\%= 80.7\%$ Memuaskan

Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengunjung sangat puas dan puas dengan fasilitas fisik dan penampilan pegawai. Hanya saja pernyataan nomor 4 mengenai “Fasilitas toilet bersih” tidak mencapai 70% pengunjung puas meskipun angka tersebut sudah termasuk dalam kategori “Memuaskan”. Setelah diteliti, ternyata fasilitas toilet tidak setiap hari bersih. Terkadang terdapat bau tidak sedap di dalam toilet.

Tabel 2 Tabel *Range Score*

Range	Keterangan
0-20%	Sangat Tidak Memuaskan
21-40%	Tidak Memuaskan
41-60%	Netral
61-80%	Memuaskan
81-100%	Sangat Memuaskan

Tabel 2 merupakan *range* nilai dari masing-masing skala.

2. Dimensi *Reliability*

- Pernyataan 12 : $229/(56*5)*100\%= 81.8\%$ Sangat Memuaskan
- Pernyataan 13 : $228/(56*5)*100\%= 81.4\%$ Sangat Memuaskan
- Pernyataan 14 : $216/(56*5)*100\%= 77.1\%$ Memuaskan
- Pernyataan 15 : $219/(56*5)*100\%= 78.2\%$ Memuaskan
- Pernyataan 16 : $230/(56*5)*100\%= 82.1\%$ Sangat Memuaskan

Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengunjung sangat puas dan puas atas kesesuaian dan keakuratan layanan yang telah dijanjikan oleh Perpustakaan Daerah Kota Salatiga.

3. Dimensi *Responsiveness*

- Pernyataan 17 : $226/(56*5)*100\%= 80.7\%$ Memuaskan
- Pernyataan 18 : $216/(56*5)*100\%= 77.1\%$ Memuaskan
- Pernyataan 19 : $221/(56*5)*100\%= 78.9\%$ Memuaskan
- Pernyataan 20 : $229/(56*5)*100\%= 81.8\%$ Sangat Memuaskan
- Pernyataan 21 : $217/(56*5)*100\%= 77.5\%$ Memuaskan

Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengunjung sangat puas dan puas atas kecepatan layanan dan bantuan pegawai Perpustakaan Daerah Kota Salatiga.

4. Dimensi *Assurance*

- Pernyataan 22 : $229/(56*5)*100\%= 81.8\%$ Sangat Memuaskan
- Pernyataan 23 : $222/(56*5)*100\%= 73.3\%$ Memuaskan
- Pernyataan 24 : $232/(56*5)*100\%= 82.8\%$ Sangat Memuaskan
- Pernyataan 25 ; $237/(56*5)*100\%= 84.6\%$ Sangat Memuaskan
- Pernyataan 26 : $237/(56*5)*100\%= 84.6\%$ Sangat Memuaskan
- Pernyataan 27 : $240/(56*5)*100\%= 85.7\%$ Sangat Memuaskan

Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengunjung sangat puas dan puas atas kesopanan dan pengetahuan pegawai Perpustakaan Daerah Kota Salatiga saat menghadapi pengunjung.

5. Dimensi *Emphaty*

- Pernyataan 28 : $239/(56*5)*100\%= 85.3\%$ Sangat Memuaskan
- Pernyataan 29 : $242/(56*5)*100\%= 86.4\%$ Sangat Memuaskan

Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengunjung sangat puas dan puas atas kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh pegawai.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis *Web* dapat dijadikan referensi penilaian kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Salatiga, sehingga dapat menjadi acuan pihak perpustakaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Saran untuk pengembang aplikasi ke depan adalah menambahkan layanan untuk menulis saran. Sehingga pihak perpustakaan dapat mempertimbangkan masukan-masukan dari pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rahayu, Yustina A. 2013. Perancangan dan Pembuatan Aplikasi Kepuasan Pelanggan berbasis Web di SMA Kanisius Ambarawa. Salatiga : FTI UKSW.
- [2] Jayani, Yunita D. 2013. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode ServQual dan Kano. Yogyakarta : Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suka.
- [3] Handoko. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta). *Among Makarti* Volume 4 Nomor 8: 24-36
- [4] Neslin, S. A. (2014). Customer Relationship Management (CRM). In *The History of Marketing Science* (pp. 289-317).

- [5] Shanin, A. 2006, SERVQUAL and model of service quality gaps: a framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services. Isfahan : University of Isfahan.
- [6] Fandy, Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset.
- [7] Bertram, D. (2013). Likert Scale is the meaning of life. [Online]. Tersedia: <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>.
- [8] Hasibuan, Z. A. 2007. Metodologi Penelitian pada Bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. Konsep: Metode Teknik dan Aplikasi, Depok.
- [9] Siahaan, Hotlan. 2008. Customer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan. Sumatera Utara : Departemen Studi Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.
- [10] Muqaffa, Wieda. 2013. Sistem Informasi Customer Relationship Management CV. Budi Utama (PENERBIT DEEPPUBLISH). Yogyakarta : Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suka.
- [11] Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan Model Kano(Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@TI Undip* Volume V Nomor 2: 77-80.