

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis atribut layanan *Open Library* Universitas Telkom untuk kepuasan mahasiswa menggunakan model kano. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh *Open Library*, seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa setelah adanya layanan yang diberikan perpustakaan. Penelitian ini memetakan atribut layanan perpustakaan *Open Library* Universitas Telkom ke dalam kategori yang ada pada Model Kano dan juga melakukan perhitungan terhadap *CS-Coefficient* untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tiap atribut untuk kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dari 40 atribut yang dianggap valid dan dilakukan penelitian. Hasil analisis menunjukkan dari 40 atribut tersebut, 2 atribut diklasifikasikan kedalam kategori *must-be* (kategori kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh produsen agar dapat diterima oleh konsumen), 15 atribut diklasifikasikan kedalam kategori *one-dimensional* (kepuasan konsumen berbanding lurus dengan kinerja atribut), 20 atribut diklasifikasikan kedalam kategori *indifferent* (ada atau tidaknya bersifat tidak mempengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen), 3 atribut diklasifikasikan kedalam kategori *attractive* (jika konsumen merasa puas dengan dengan meningkatnya kinerja atribut dan penurunan kinerja tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan). Dari hasil pengkategorian kedalam model kano kemudian dilakukan penghitungan *cs-coefficient* didapatkan hasil atribut yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah adanya ruang baca yang nyaman dengan nilai *better* sebesar 0,65 dan atribut yang paling mempengaruhi ketidakpuasan mahasiswa adalah kemampuan untuk meminjam lebih dari dua buku dengan nilai *worse* sebesar -0,76.

Kata Kunci: *CS-Coefficient*, **Kepuasan Manusia, Kualitas Layanan Perpustakaan, Metode/Model Kano, *Open Library***