

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN SAMPUL (ENGLISH) | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI | v |
| SURAT PERNYATAAN | vi |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| MOTO | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3. Batasan Masalah | 3 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.6. Sistematika Penulisan | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1. Pengertian Layanan Perpustakaan | 5 |
| 2.2. Karakteristik Layanan Perpustakaan | 5 |
| 2.3. Jasa dan Kualitas Jasa..... | 6 |
| 2.3.1. Karakteristik Jasa | 7 |
| 2.3.2. Kualitas Pelayanan | 7 |
| 2.3.3. Kepuasan Konsumen..... | 8 |
| 2.3.4. Ekspetasi Konsumen | 8 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.5. Metode Sampling | 9 |
| 2.3.6. Uji Validitas Dan Reliabilitas | 11 |
| 2.3.7. Metode Servqual | 14 |
| 2.3.8. Metode Importance Performance Analysis | 14 |
| 2.4. Studi Literatur | 17 |
| 2.5. Hipotesa Dan Kerangka Teoritis | 19 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 22 |
| 3.1. Jenis Penelitian | 22 |
| 3.2. Metodologi Penelitian..... | 22 |
| 3.3. Observasi Lapangan | 24 |
| 3.4. Studi Pustaka | 24 |
| 3.5. Perumusan Masalah..... | 24 |
| 3.6. Tujuan Penelitian..... | 24 |
| 3.7. Menentukan Atribut..... | 25 |
| 3.8. Penentuan Sampel..... | 25 |
| 3.9. Pembuatan Kuisiosner Persepsi dan Ekspetasi..... | 25 |
| 3.10. Penyebaran Kuisisioner | 26 |
| 3.11. Uji Validitas Dan Reliabilitas | 27 |
| 3.12. Pengolahan Data Dengan Servqual..... | 28 |
| 3.13. Pengolahan Data Dengan IPA (Imprtance Performance Analysis) | 29 |
| 3.14. Analisa Dan Prioritas Perbaikan | 29 |
| 3.15. Kesimpulan dan Saran..... | 29 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 30 |
| 4.1. Menentukan Atribut Awal perpustakaan..... | 30 |
| 4.2. Rekapitulasi Data Kuisisioner Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan . | 31 |
| 4.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 41 |
| 4.3.1.Uji Validitas Kuisisioner Harapan (Ekspetasi Pengguna) Dan Kepuasan (Perseption)..... | 41 |
| 4.3.2.Uji Reliabilitas Harapan (Ekspetasi Pengguna) Dan Kepuasan (Perseption)..... | 44 |
| 4.4. Pengolahan data dengan Servqual | 45 |
| 4.5. Pengolahan Data Dengan IPA (<i>Importance performance Analysis</i>) | 47 |

| | |
|--|-----------|
| 4.5.1.Menghitung Tingkat Kesesuaian Responden | 47 |
| 4.5.2.Menentukan rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan (X) atas seluruh faktor atau atribut dan rata- rata skor tingkat (Y) | 48 |
| 4.5.3.Penjabaran Setiap Atribut Dalam Diagram Kartesius..... | 50 |
| 4.5.4.Interpretasi Perbaikan Pada Kuadran A..... | 53 |
| BAB V PENUTUP | 57 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 57 |
| 5.2. Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Skala Likert Penilaian | 26 |
| Tabel 3.2 Daftar Anggota Perpustakaan..... | 26 |
| Tabel 3.3 Hasil Responden Tiap Fakultas | 27 |
| Tabel 4.1 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Tingkat Kepentingan Atribut | 31 |
| Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Tingkat Kepuasan | 36 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji validitas Kepuasan (Perception) dengan SPSS | 42 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji validitas harapan (Ekspetasi) dengan SPSS..... | 43 |
| Tabel 4.5 Hasil Reliabilitas Tingkat kepuasan (Perseption) | 44 |
| Tabel 4.6 Hasil uji Reliablitas Tingkat Harapan (Ekspetasi) | 44 |
| Tabel 4.7 Perhitungan nilai Skor Servqual..... | 45 |
| Tabel 4.8 Hasil Tingkat Kesesuaian Responden | 47 |
| Tabel 4.9 Rata- Rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan..... | 49 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Diagram Kartesius | 16 |
| Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian..... | 23 |
| Gamabar 4.1 Diagram Kartesius | 51 |