

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa dan Kualitas Jasa	6
2.1.1 Karakteristik Jasa	6
2.1.2 Kualitas Jasa	7
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa	9
2.2 Kepuasan Konsumen	11
2.2.1 Eksektasi Konsumen	11
2.2.2 Persepsi Konsumen	12
2.3 Pengukuran Kualitas Jasa	13

2.4 Metode Sampling	14
2.4.1 Pengambilan sampel secara acak	14
2.4.2 Pengambilan sampel secara tidak acak	15
2.4.3 Pengambilan sampel secara tidak acak	16
2.5 Teknik Perancangan Kuisisioner	17
2.6 Skala Pengukuran.....	20
2.7 Ketepatan Alat Ukur	21
2.7.1 Validitas	21
2.7.2 Reliabilitas	23
2.8 Metode <i>Servqual</i>	24
2.9 <i>Literatur Review</i>	28
2.10 Hipotesa	29
2.11 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Langkah Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Kota.....	40
4.1.1 Visi Dan Misi.....	40
4.1.2 Fasilitas	41
4.1.3 Layanan Perpustakaan	41
4.2 Penentuan Atribut Awal Penelitian.....	41
4.3 Penelitian Jumlah sampel.....	46
4.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas	49
4.4.1 Uji Validitas Kuisisioner Harapan (Ekspetasi Pengguna) Dan Kepuasan (Perseption).....	49
4.4.2 Uji Reliabilitas Harapan (Ekspetasi Pengguna) Dan Kepuasan (Perseption).....	53
4.5 Perhitungan <i>Gap Score</i>	54
4.6 Analisa Performa Kualitas Atribut Pelayanan	59
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	66

5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jawaban Kepuasan Pengguna Perpustakaan Kota Semarang.....	3
Tabel 1.2 Jumlah pengunjung Perpustakaan Kota Semarang	3
Tabel 2.1 <i>Tabel Pagoso</i>	17
Tabel 2.2 <i>Literature Review</i>	28
Tabel 2.3 Hipotesa.....	29
Tabel 3.1 Skala Likert Penelitian	36
Tabel 3.2 Daftar Anggota Perpustakaan.....	36
Tabel 4.1 Atribut hasil wawancara dari pengguna Perpustakaan Kota.....	42
Tabel 4.2 Atribut Tambahan dari Refrensi.....	42
Tabel 4.3 Gabungan Atribut Responden dan Refrensi.....	44
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Data Kusioner	46
Tabel 4.5 Hasil Uji validitas Kepuasan (Perception) dengan SPSS	50
Tabel 4.6 Hasil Uji validitas harapan (Ekspetasi) dengan SPSS.....	51
Tabel 4.7 Atribut – Atribut yang Valid	52
Tabel 4.8 Tingkat Keandalan Cronbach’s Alpha	54
Tabel 4.9 Hasil Reliabilitas Tingkat kepuasan (Perseption)	54
Tabel 4.10 Hasil uji Reliablitas Tingkat Harapan (Ekspetasi)	54
Tabel 4.11 Perhitungan nilai Skor Servqual.....	55
Tabel 4.12 Urutan Gap Skor terbesar sampai terkecil.....	56
Tabel 4.13 Gap Score Rata-rata Dimensi <i>Tengibles</i>	59
Tabel 4.14 Gap Score Rata-rata Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 4.15 Gap Score Rata-rata Dimensi <i>Responsive</i>	62
Tabel 4.16 Gap Score Rata-rata Dimensi Assurance	63
Tabel 4.17 Gap Score Rata-rata Dimensi <i>Emphaty</i>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Servqual (<i>Service Quality</i>).....	25
Gambar 2.4 Kerangka Penelitian.....	32
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Grafik Nilai <i>Gap Score</i>	58
Gambar 4.2 Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Tangibles</i>	60
Gambar 4.3 Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Reliability</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Struktur Organisasi Perpustakaan Kota Semarang

Lampiran Perhitungan Uji Reliabilitas Persepsi

Lampiran Kuisisioner Penelitian

Lampiran Surat Permohonan Penelitian

Lampiran Tabel r Product Moment Pada Sig.0,05 (Two Tail)

Lampiran Lembar Revisi Kemajuan Tugas Akhir