DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI iii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN JUDUL TUGAS AKHIR iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

HALAMAN MOTTO vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

ABSTRAK xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 5

1.3 Pembatasan Masalah 5

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Manfaat Penelitian 6

1.6 Sistematika Penulisan 7

BAB II LANDASAN TEORI 8

2.1 Definisi Perpustakaan 8

2.1.1 PeranPerpustakaan 9

2.1.2 TujuanPerpustakaan 10

2.2 Profil Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Demak 10

2.2.1 Sejarah Berdirinya 10

2.2.2 Visi, Misi dan Motto 11

2.2.3 Struktur Organisasi 12

2.2.4 Gedung, Ruang dan Perlengkapannya 14

2.2.5 Koleksi 19
2.2.6 Sumber Dana Pengadaan Buku 20
2.2.7 Sumber Daya Manusia (Karyawan) 20
2.2.8 Sistem Layanan 21
2.3 Definisi Kualitas 22
2.4 Konsep Jasa 23
2.4.1 Definisi jasa 23
2.4.2 Karakteristik Jasa 23
2.5 Kepuasan Pelanggan 24
2.5.1 Ekspektasi Pelanggan 25
2.5.2 Persepsi Pelanggan 25
2.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 26
2.7 Kualitas Jasa 27
2.7.1 Metode *Servqual* 27
2.7.2 Pengukuran Kualitas Jasa 33
2.8 *Importance Performance Matrix* 35
2.9 Teknik Perhitungan 37
2.9.1 Pengambilan Sampel 37
2.9.2 Uji Kecukupan Data 38
2.9.3 Uji Validitas 39
2.9.4 Uji Reliabilitas 40
2.9.5 Skala Pengukuran 41

BABIII METODE PENELITIAN 42
3.1 Kerangka Pemikiran 42
3.2 Metodologi Penelitian 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 52
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian dan Identitas Responden 52
4.1.1 Lokasi Penelitian 52
4.1.2 Identitas Responden 52

4.2 Pengambilan Data 52
4.2.1 Data Pra Kuesioner 52
4.2.2 Data Kuesioner 53
4.2.3 Penentuan Sampel Penelitian 54
4.2.4 Pengumpulan Data Kuesioner 55
4.3 Pengolahan Data..... 59
4.3.1 Uji Kecukupan Data Kuesioner 59
4.3.2 Uji Validitas Kuesioner..... 61
4.3.3 Uji Reliabilitas 68
4.3.4 Variabel Penelitian Untuk Kuesioner 73
4.3.5 Perhitungan Nilai *Servqual* 75
4.3.5.1 Perhitungan Nilai *Servqual* Tiap Dimensi 78
4.3.6 *Customer Satisfaction Index* (CSI) 79
4.3.7 *Importance Performance Matrix* 81
4.4 Analisa dan Pembahasan 85
4.4.1 Analisa Penilaian Kualitas Jasa Untuk Gap 1 85
4.4.2 Analisa Penilaian Kualitas Jasa Untuk Gap 5 86
4.4.3 Analisa Nilai *Servqual* Tiap Dimensi 88
4.4.4 Analisa Indeks Kepuasan Pelanggan 88
4.4.5 Analisa *Importance Performance Matrix* 89
4.4.6 Identifikasi Variabel Yang Perlu Ditingkatkan 92
4.4.7 Usulan Perbaikan Variabel Yang Perlu Ditingkatkan..... 94

BAB V PENUTUP 99
5.1 Kesimpulan 99
5.2 Saran 100