

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iiiv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4    Tujuan Penelitian .....	8
1.5    Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.5.2. Manfaat Praktis.....	9
1.6    Keaslian Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1    Tinjauan Pustaka .....	12
2.2    Landasan Teori .....	15
2.2.1    Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	15
2.2.2    Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	18
2.2.3    Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	20
2.2.4    Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	22
2.2.5    Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	23
2.3    Strategi Peningkatan Kualitas layanan Perpustakaan .....	26
2.3.1    Strategi .....	26
2.3.2    Pemustaka .....	28
2.3.3    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan .....	30
2.3.4    Metode Pengukuran Kualitas Layanan .....	31

2.3.5	Metode LibQual <sup>+</sup> ™ .....	33
2.3.6	Pengusulan Strategi untuk pengambilan Kebijakan.....	38
BAB III METODE PENELITIAN .....		40
3.1	Jenis Penelitian .....	40
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	41
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
3.5	Sumber Data .....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.7	Dimensi .....	43
3.8	Prosedur Penelitian .....	48
3.8.1	Pembuatan Kuesioner .....	48
3.8.2	Pengujian Instrument .....	49
3.8.3	Pengolahan Data.....	50
3.8.4	Analisa Data .....	51
3.8.5	Pengusulan Strategi untuk Pengambilan Kebijakan .....	53
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI DAN SUBJEK PENELITIAN .....		534
4.1.	Profil Perpustakaan Universitas Flores.....	534
4.1.1.	Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Flores .....	534
4.1.2.	Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Flores .....	55
4.1.3.	Tenaga Kependidikan .....	56
4.1.4.	Layanan Perpustakaan Universitas Flores .....	57
4.1.5.	Koleksi .....	59
4.1.6.	Sarana dan Prasarana .....	64
4.2.	Subjek Penelitian.....	67
4.2.1.	Jenis Kelamin Subjek Penelitian.....	68
4.2.2.	Asal Program Studi Subjek Penelitian .....	68
4.2.3.	Jenjang Studi Subjek Penelitian .....	70
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		71
5.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	71
5.2.	Kualitas Layanan Perpustakaan Secara Umum.....	72
5.3.	Kualitas Layanan Perpustakaan pada dimensi <i>Affect of Service</i> .....	73
5.4.	Kualitas Layanan Perpustakaan pada dimensi <i>Information Control</i> .....	78
5.5.	Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap dimensi <i>Library as Place</i> ....	87



5.6. Pembahasan .....	91
BAB VI PENUTUP .....	99
6.1. Kesimpulan .....	99
6.2. Saran .....	100
DAFTAR PUSTAKA .....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Hasil Penelitian Kualitas Layanan perpustakaan terdahulu .....	10
Tabel 2.1. Perkembangan Metode Libqual+TM .....	34
Tabel 3.1. Dimensi, Indikator dan Sub Indikator dalam Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan. ....	44
Tabel 4.1. Formasi Tenaga Kependidikan di Perpustakaan sampai bulan April 2023 .....	56
Tabel 4.2. Jam Pelayanan Perpustakaan Universitas Flores .....	58
Tabel 4.3. Daftar Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan Universitas Flores .....	60
Tabel 4.4. Jumlah koleksi Referensi .....	61
Tabel 4.5. Daftar Jumlah Majalah Dan Surat Kabar .....	62
Tabel 4.6. Data alokasi ruangan Perpustakaan Universitas Flores .....	64
Tabel 4.7. Daftar Sarana Pendukung Perpustakaan Universitas Flores .....	65
Tabel 4.8 Data Responden berdasarkan jurusan.....	69
Tabel 4.9 Data Subjek Penelitian dari Jenjang Studi .....	70
Tabel 5.1 Tabel Uji Validitas Penelitian .....	71
Tabel 5.2. Tabel Uji Reliabilitas Penelitian .....	72
Tabel 5.3. Rata-Rata skor Persepsi, HM, HI, AG dan SG .....	73
Tabel 5.4. Skor Kualitas Layanan Perpustakaan dimensi <i>Affect Of Service</i> .....	74
Tabel 5.5 Skor Kualitas Layanan Perpustakaan dimensi <i>Affect Of Service</i> Per Indikator .....	74
Tabel 5.6 Skor Kualitas Layanan Perpustakaan dimensi <i>Affect of Service</i> Perbutir Pernyataan .....	75
Tabel 5.7. Skor Kualitas Layanan Perpustakaan dimensi <i>Information Control</i> ....	79
Tabel 5.8. Skor Kualitas Layanan Perpustakaan dimensi <i>Information Control</i> Per Indikator .....	79
Tabel 5.9. Skor Kualitas Layanan Perpustakaan dimensi <i>Information Control</i> (IC) Setiap Pernyataan .....	80
Tabel 5.10 Skor Kualitas Layanan Perpustakaan dimensi <i>Library as Place</i> (LP)	87
Tabel 5.11 Skor Kualitas Layanan Perpustakaan dimensi <i>Library As Place</i> Per Indikator .....	88
Tabel 5.12 Skor Kualitas Layanan Perpustakaan dimensi <i>Library As Place</i> tiap Pernyataan .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Pusat Universitas Flores .....	56
Gambar 4.2. Tampilan laman sistem otomasi perpustakaan .....	63
Gambar 4.3. Tampilan sistem otomasi pengolahan koleksi .....	63
Gambar 4.4. Tampilan laman Jurnal Elektronik Universitas Flores .....	64
Gambar 4.5. Data Jenis Kelamin Subjek Penelitian .....	68