UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Servicescape: Kasus Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Fauzia Nurizqi, Prof. Ir. Achmad Djunaedi, MURP., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL **1**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAS ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
INTISARI ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 13
1.3 Pertanyaan Penelitian 15
1.4 Tujuan Penelitian 15
1.5 Manfaat Penelitian 16
BAB II TINJUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI **17**
2.1 Tinjuan Pustaka 17
2.2 Landasan Teori 21
2.2.1 Perpustakaan Akademik 21
2.2.2 Library as a Service 25
2.2.3 *Servicescape* di Perpustakaan Akademik 26
2.2.4 Psikologi Lingkungan 33
2.2.5 Respons dari Pengguna Perpustakaan 34
2.2.6 Model S-O-R 36
2.3 Kerangka Teoritik 37
BAB III METODE PENELITIAN **38**
3.1 Jenis Penelitian 38
3.2 Lokasi Penelitian 39
3.3 Teknik Pemilihan Informan 39
3.4 Tehnik Pengumpulan Data 41
3.5 Indikator di Lapangan 43
3.6 Analisis Data 44

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Servicescape: Kasus Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Fauzia Nurizqi, Prof. Ir. Achmad Djunaedi, MURP., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB IV GAMBARAN UMUM 48
4.1 Sejarah Poltekkes Kemenkes Yogyakarta 48
4.2 Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta 49
4.3 Visi dan Misi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta 52
4.4 Fasilitas Sarana dan Prasarana Perpustakaan 52
4.5 Stuktur Organisasi 59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 60
5.1 Respons Informan 60
5.1.1 Respons Kognitif Informan dalam *Servicescape* 61
5.1.2 Respons Emosional Informan terhadap *Servicescape* 63
5.1.3 Respons Fisiologis Informan terhadap *Servicescape* 67
5.2 Pola Interaksi Pengguna- Aktivitas- Lingkungan 72
5.2.1 Tipe A (Pengguna yang Berorientasi pada Konsentrasi Tinggi) 74
5.2.2 Tipe B (Pengguna Kolaboratif) 77
5.2.3 Tipe C (Pengamat Suasana & Kritis terhadap Sistem) 78
5.3 Dampak *Servicescape* terhadap Perilaku 82
5.3.1 *Servicescape* dari Elemen Suasana 83
5.3.2 *Servicescape* dari Elemen Fungsionalitas 97
5.3.3 *Servicescape* dari Elemen Desain 102
5.3.4 *Servicescape* dalam Lingkungan Sosial 110
5.4 Pengalaman Pengguna 113
5.5 Sintesis Temuan dan Implikasi Praktis *Servicescape* perpustakaan 115
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 119
6.1 Kesimpulan 119
6.2 Rekomendasi 121
DAFTAR PUSTAKA 123