

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix

## BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Keaslian Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7

## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Perpustakaan Umum .....	12
2.2.2. Layanan Perpustakaan .....	15
2.2.3. Jenis Layanan Perpustakaan .....	17
2.2.4. Koleksi Perpustakaan .....	19
2.2.5. Sarana dan Prasarana .....	21
2.3. Kualitas Layanan .....	25
2.3.1. Definisi Kualitas Layanan.....	25
2.3.2. Dimensi Kualitas Layanan .....	28
2.4. Metode LibQual <sup>TM</sup> .....	31

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	35
2.6. Hipotesis .....	36

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian .....	37
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.4. Variabel Penelitian.....	40
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	40
3.6. Prosedur Penelitian .....	42
3.6.1. Pembuatan Kuesioner .....	42
3.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.6.3. Metode Pengumpulan Data .....	43
3.6.4. Metode Pengolahan Data .....	43
3.6.5. Metode Analisis Data .....	44
3.6.5. Limitasi .....	44

### **BAB IV. PEMBAHASAN**

4.1. Profil Perpustakaan Propinsi Jawa Tengah.....	47
4.1.1. Sejarah .....	47
4.1.2. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi .....	50
4.1.3. Jenis Layanan Perpustakaan .....	51
4.1.4. Koleksi Perpustakaan.....	52
4.1.5. Sarana dan Prasarana Perpustakaan .....	53
4.2. Gambaran Responden .....	54
4.2.1. Gambaran Responden menurut Asal Daerah .....	54
4.2.1. Gambaran Responden menurut Jenis Kelamin .....	54
4.2.2. Gambaran Responden menurut Pekerjaan .....	54
4.2.3. Gambaran Responden menurut Keanggotaan Perpustakaan .....	55
4.2.1. Gambaran Responden menurut Usia .....	56
4.2.1. Gambaran Responden menurut Pendidikan Terakhir .....	57
4.3. Aktivitas Responden .....	58
4.3.1. Aktivitas Responden menurut Frekuensi Kunjungan .....	58

4.3.1. Aktivitas Responden menurut Alasan Berkunjung .....	59
4.3.1. Aktivitas Responden menurut Alat Telusur Non-Perpustakaan .....	59
4.3.1. Aktivitas Responden menurut Kesesuaian Koleksi .....	61
4.3.1. Aktivitas Responden menurut Keyamanan Fasilitas .....	62
4.4. Hasil Penelitian .....	62
4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
4.4.2 Peranan 3 Dimensi <i>Aspect of Service, Information Control</i> , dan <i>Library as Place</i> pada Kualitas Layanan Perpustakaan.....	67
4.5. Hasil Analisis Kualitas Layanan .....	69
4.5.1. Analisis secara Umum .....	69
4.5.2. Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan .....	70
4.5.3. Analisis Berdasarkan Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan .....	71
4.5.4. Analisis Berdasarkan Butir Pertanyaan .....	76
4.6. Pengujian Hipotesis .....	80
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	87
<b>LAMPIRAN</b> .....	90