



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 14 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 20 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 20 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 20 |
| 1.5 Tempat dan Waktu Penelitian | 21 |
| 1.6 Batasan Penelitian | 21 |
| 1.7 Keaslian Penelitian | 21 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Literatur Kualitas Layanan di Perpustakaan..... | 25 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka | 26 |
| 2.2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi | 26 |
| 2.2.2 Layanan Perpustakaan | 29 |
| 2.2.3 Jenis-jenis Layanan Perpustakaan..... | 32 |
| 2.3 Landasan Teori | 33 |
| 2.3.1 Definisi Kualitas Layanan..... | 33 |
| 2.3.2 Kepuasan Pemustaka | 35 |
| 2.3.3 Metode LibQual ⁺ ™ | 38 |
| 2.4 Kerangka Teoritik Penelitian..... | 43 |
| 2.5 Hipotesis | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian | 45 |
| 3.2 Variabel Penelitian | 45 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel | 46 |
| 3.4 Lokasi Penelitian | 47 |
| 3.5 Populasi | 47 |
| 3.6 Sampel | 47 |
| 3.7 Instrumen Penelitian..... | 48 |
| 3.8 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| 3.9 Teknik Pengolahan Data | 50 |
| 3.10 Teknik Analisis Data | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Profil Perpustakaan Universitas Gadjah Mada..... | 54 |



| | | |
|-----------------------------------|--|-----|
| 4.1.1 | Sejarah, Visi dan Misi Perpustakaan | 54 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi Perpustakaan | 55 |
| 4.1.3 | Layanan Perpustakaan | 55 |
| 4.2 | Karakteristik Responden | 57 |
| 4.2.1 | Jenis Kelamin Responden | 57 |
| 4.2.2 | Fakultas Responden | 58 |
| 4.2.3 | Jenjang Pendidikan Responden..... | 59 |
| 4.2.4 | Tahun Angkatan Responden | 60 |
| 4.3 | Frekuensi Kunjungan ke Perpustakaan | 61 |
| 4.4 | Akses Sumber-sumber Informasi Perpustakaan Melalui <i>Web</i> | 61 |
| 4.5 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 62 |
| 4.6 | Peran Dimensi Service Affect, Information Control, dan <i>Library As Place</i> Pada Kualitas Layanan Perpustakaan | 64 |
| 4.7 | Analisis Kepuasan Pemustaka Secara Umum | 66 |
| 4.8 | Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan..... | 67 |
| 4.9 | Analisis Berdasarkan Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan..... | 72 |
| 4.9.1 | Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Indikator Dimensi Service Affect..... | 72 |
| 4.9.2 | Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Indikator Dimensi Information Control..... | 77 |
| 4.9.3 | Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Indikator Dimensi Library As Place | 82 |
| 4.9.4 | Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Item Pernyataan..... | 86 |
| 4.10 | Pengujian Hipotesis | 92 |
| 4.11 | Pembahasan | 93 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Kesimpulan | 110 |
| 5.2 | Saran Kebijakan | 111 |
| 5.3 | Saran Penelitian Lebih Lanjut..... | 112 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Jumlah Pengunjung Perpustakaan UGM..... | 17 |
| Tabel 1.2 | Rekapitulasi Sarana dan Prasarana Perpustakaan..... | 17 |
| Tabel 2.1 | Relevansi Penelitian Terdahulu | 25 |
| Tabel 2.2 | Perkembangan Metode LibQual ^{+TM} | 39 |
| Tabel 3.1 | Indikator Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan..... | 46 |
| Tabel 4.1 | Struktur Organisasi Perpustakaan..... | 55 |
| Tabel 4.2 | Jenis Kelamin Responden..... | 57 |
| Tabel 4.3 | Fakultas Responden..... | 58 |
| Tabel 4.4 | Jenjang Pendidikan | 60 |
| Tabel 4.5 | Tahun Angkatan | 60 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Persepsi, Harapan Minimum, dan Harapan Ideal | 63 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Reliabilitas Prsepsi, Harapan Minimum, dan Harapan Ideal | 63 |
| Tabel 4.8 | Analisis Kepuasan Pemustaka Secara Umum | 66 |
| Tabel 4.9 | Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan..... | 68 |
| Tabel 4.10 | Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Indikator Dimensi <i>Service Affect</i> Kualitas Layanan Perpustakaan | 73 |
| Tabel 4.11 | Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Indikator Dimensi <i>Information Control</i> Kualitas Layanan Perpustakaan..... | 77 |
| Tabel 4.12 | Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Indikator Dimensi <i>Library As Place</i> Kualitas Layanan Perpustakaan | 83 |
| Tabel 4.13 | Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Item Pernyataan.. .. | 86 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji <i>Mean Difference T-tes</i> Dimensi | 92 |



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Tingkat Kepuasan Pemustaka atas Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada
DIANA MAULIDA ZAKIAH, Prof. Ir. Achmad Djunaedi, MURP., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Penelitian | 43 |
| Gambar 2.2 | <i>Running Data</i> ke-1 | 64 |
| Gambar 2.3 | <i>Running Data</i> ke-2 | 65 |