

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Penelitian	6
1.6. Keaslian Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Perpustakaan Umum	8
2.2. Teori Jangkauan Pelayanan	11

2.3. Pengertian Kepuasan	15
2.4. Pelayanan	16
2.5. Kualitas	17
2.6. Kualitas Pelayanan	18
2.7. Konsep Kepuasan Pelanggan	21
2.8. Landasan Teori	23
2.8.1 Kualitas Pelayanan	23
2.8.2. Tingkat Kepuasan pelanggan	24
2.8.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	26
2.9. Kerangka Konseptual.....	31
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Pendekatan Penelitian	32
3.2. Lokasi penelitian	32
3.3. Teknik Pengumpulan Data	32
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5. Variabel dan Indikator Penelitian.....	34
3.6. Teknik Analisis Data	38
3.7. Tahapan Penelitian	40
3.8. Sistematika Penulisan	41
3.9. Alur Pikir Penelitian	42
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	43
4.1. Kota Yogyakarta	43
4.1.1. Sejarah Kota Yogyakarta	43

4.1.2. Karakteristik Wilayah	46
4.1.3. Ekonomi	52
4.1.4. Transportasi dan Komunikasi	54
4.1.5. Pendidikan	55
4.2. Perpustakaan Propinsi DIY	56
4.2.1. Sekilas Perpustakaan	56
4.2.2. Visi dan Misi Perpustakaan	59
4.2.3. Fasilitas Perpustakaan	60
4.2.4. Koleksi Pustaka Perpustakaan	62
4.2.5. Statistik Pengunjung Perpustakaan.....	64
4.2.6. Struktur Organisasi Perpustakaan	65
4.2.7. Keadaan Pegawai pada Bapustada	66
4.3. Rasio Jumlah Pengunjung dengan Jumlah Kursi	68
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
5.1. Analisis Deskriptif	70
5.1.1. Karakteristik Pengunjung Perpustakaan	71
5.1.2. Jangkauan Pelayanan Perpustakaan	76
5.1.3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	84
5.1.4. Deskripsi Kepuasan Pengunjung	88
5.2. Keterkaitan karakteristik Responden dengan kepuasan Pengunjung	110
5.3. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung	114
5.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	



	Pengunjung	117
	5.2.1. Analisis Secara Parsial	118
	5.2.2. Analisis Secara Serempak	123
BAB VI	PENUTUP	127
	6.1. Kesimpulan	127
	6.2, Rekomendasi	128
	DAFTAR PUSTAKA	130
	Lampiran	132