

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Keaslian Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.2 Layanan Sirkulasi .....	14
2.2.1 Kegiatan Layanan Sirkulasi .....	15
2.3 Layanan Mandiri ( <i>Self Service Technology</i> ) .....	16
2.3.1 Manfaat Layanan Mandiri ( <i>Self Service Technology</i> ) .....	17
2.4 <i>Usability</i> .....	19
2.4.1 Atribut <i>Usability</i> .....	20
2.5 Kepuasan Pemustaka .....	22
2.6 Kerangka Berfikir .....	25
2.7 Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	28
3.2 Lokasi Penelitian .....	28
3.3 Variabel Penelitian .....	29
3.4 Definisi Konseptual Variabel .....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	30
3.6 Populasi .....	32
3.7 Sampel .....	33
3.8 Sumber Data dan Jenis Data .....	34
3.9 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.10 Metode Pengukuran Variabel .....	36
3.11 Teknik Pengolahan Data .....	37
3.12 Analisis Data .....	38
3.12.1 Uji Validitas .....	38
3.12.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.13 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.13.1 Uji Heteroskedastisitas .....	39
3.13.2 Uji Autokorelasi .....	40
3.14 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.14.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	40
3.14.2 Uji Hipotesis (Uji T) .....	41
3.14.3 Uji Kecocokan Model (Uji F) .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	



4.1	Gambaran Umum Unit Grhatama Pustaka Yogyakarta .....	43
4.2	Visi, Misi, Kebijakan, Tujuan dan Struktur Organisasi BPAD DIY .....	45
4.2.1	Visi Pemda DIY tahun 2018-2022 .....	45
4.2.2	Misi Pemda DIY tahun 2018-2022.....	45
4.3	Layanan Self service Technology di Grhatama Pustaka Yogyakarta .....	45
4.4	Karakteristik Responden.....	46
4.4.1	Usia .....	46
4.4.2	Status (Pelajar, Mahasiswa, Bekerja) .....	47
4.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
4.5.1	Uji Validitas .....	48
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.6	Uji Asumsi Klasik .....	53
4.6.1	Uji Autokorelasi .....	53
4.6.2	Uji Heteroskedastisitas .....	55
4.7	Analisis Usability: Pelajar, Mahasiswa, Pekerja.....	55
4.8	Analisis Kepuasan Pemustaka: Pelajar, Mahasiswa, Pekerja .....	60
4.9	Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
4.9.1	Uji Regresi Pelajar, mahasiswa dan pekerja.....	65
4.9.2	Uji F Pelajar, Mahasiswa dan Pekerja.....	69
4.9.3	Uji R Pelajar, Mahasiswa dan Pekerja .....	72
4.10	Uji Hipotesis .....	73
4.10.1	Analisis Pengaruh <i>Effectiveness</i> Terhadap Kepuasan Pemustaka.....	75
4.10.2	Analisis Pengaruh <i>Efficiency</i> Terhadap Kepuasan Pemustaka .....	75
4.10.3	Analisis Pengaruh <i>Aesthetic Appearance</i> Terhadap Kepuasan Pemustaka .	76
4.10.4	Analisis Pengaruh <i>Terminology</i> Terhadap Kepuasan Pemustaka .....	78
4.10.5	Analisis Pengaruh <i>Navigation</i> Terhadap Kepuasan Pemustaka.....	78
4.10.6	Analisis Pengaruh <i>Learnability</i> Terhadap Kepuasan Pemustaka .....	79
4.10.7	Uji F .....	80
4.10.7.1	Analisis Pengaruh <i>Usability</i> Terhadap Kepuasan Pemustaka .....	81
4.10.8	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	82
4.11	Analisis Deskripsi Variabel <i>Usability</i> .....	83
4.11.1	Analisis Pernyataan <i>Effectiveness</i> (X1) .....	86
4.11.2	Analisis Pernyataan <i>Efficiency</i> (X2).....	87
4.11.3	Analisis Pernyataan <i>Aesthetic Appearance</i> (X3).....	88
4.11.4	Analisis Pernyataan <i>Terminology</i> (X4).....	89
4.11.5	Analisis Pernyataan <i>Navigation</i> (X5).....	91
4.11.6	Analisis Pernyataan <i>Learnability</i> (X6) .....	92
4.12	Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pemustaka.....	95
4.12.1	Analisis Pernyataan Tampilan Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	98
4.12.2	Analisis Pernyataan Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) .....	99
4.12.3	Analisis Pernyataan Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	101
4.12.4	Analisis Pernyataan Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	102
4.12.5	Analisis Pernyataan Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	103
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>106</b>
5.1	Simpulan .....	106
5.2	Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Peminjaman.....	5
Tabel 3.6.1 Jumlah Populasi.....	32
Tabel 3.10.1 Skala Kategori .....	37
Tabel 4.4.1.1.Usia .....	46
Tabel 4.4.2.1 Status.....	47
Tabel 4.5.1.1 Tabel Validitas.....	48
Tabel 4.5.2.1 Reliabilitas X.....	50
Tabel 4.5.2.2 Item-Total Stasitistics .....	50
Tabel 4.5.2.3 Reliability Y .....	51
Tabel 4.5.2.4 Item-Total Statistics .....	52
Tabel 4.6.1.1 Uji Autokolerasi .....	53
Tabel 4.7.1 Usability: Pelajar, Mahasiswa, Pekerja.....	56
Tabel 4.8.1 Kepuasan Pemustaka: Pelajar, Mahasiswa, Pekerja.....	60
Tabel 4.9.1 Uji T Pelajar .....	66
Tabel 4.9.1 Uji T mahasiswa.....	67
Tabel 4.9.2 Uji F Pelajar .....	69
Tabel 4.9.2 Uji F Mahasiswa.....	70
Tabel 4.9.2 Uji F Pekerja.....	71
Tabel 4.9.3 Uji R Pelajar.....	72
Tabel 4.9.3 Uji R Mahasiswa .....	72
Tabel 4.9.3 Uji R Pekerja .....	73
Tabel 4.10 Tabel Koefisien .....	75
Tabel 4.11.2.1 ANOVA .....	81
Tabel 4.11.3.1 Uji R.....	82

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.6.2.1 uji Heteroskedastisitas ..... 55