

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PLAGIASI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Keaslian Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	8
2.2 <i>Digital Library</i>	11
2.3 Digitasi	14
2.4 Hambatan Digitasi.....	14
2.5 Kepuasan Mahasiswa	17
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18

2.7 Metoda Analisis Kualitas Pelayanan	22
2.8 Keunggulan Metode Libqual	23
2.9 Pengertian Kepuasan Pengguna	23
2.10 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	24
2.11 Model Kualitas Pelayanan	25
2.12 Pengukuran Kepuasan Pengguna	26
2.13 Landasan Teori	27
2.14 Metode <i>LibQUAL</i> + TM	28
2.15 Adequacy Gap	29
2.16 Superiority Gap	30
2.17 Zone of Tolerance	30
2.18 Dimensi Pengukuran Metode Libqual+ TM	31
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	35
2.19 Kerangka Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.3 Definisi Operasional Variabel	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Alat Penelitian	43
3.6 Metode Analisis Data	44
3.7 Metode Penyajian Data	44
3.8 Jadwal Penelitian	44
3.9 Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.10 Teknik Pengumpulan Data	45
3.11 Instrumen Penelitian	47
3.12 Analisa Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50

4.1 Gambaran Umum Responden.....	50
4.1.1 Demografi Responden	51
4.1.2 Karakteristik Responden.....	51
4.1.2.1 Karakteristik Responden menurut Jenjang Fakultas	51
4.2 Uji Kualitas Data	52
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	54
4.4 Hasil Penelitian.....	55
4.5 Profil Responden	55
4.6 Pembahasan	56
4.6.1 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan berdasarkan layanan UPT Perpustakaan <i>Digital Librar (digital library)</i> , di Universitas Negeri Yogyakarta ..	56
4.6.1.2 Layanan Penunjang Perpustakaan	56
4.6.1.3 Hasil Temuan	57
4.6.1.3 Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan	60
4.6.1.4 Pembahasan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Ditingkat Jurusan/Prodi UPT Perpustakaan <i>Digital Library (digital library)</i> di Universitas Negeri Yogyakarta	60
4.6.1.5 Persamaan dan Perbedaan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentinga antar Fakultas	61
4.6.1.6 Pemetaan Prioritas Peningkatan Layanan Perpustakaan	69
BAB VESIMPULAN DAN REKOMENDASI	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Rekomendasi.....	78