

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSRTACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Keaslian Penelitian	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Perilaku	12
2.2 Konsep Kompetensi Sumber Daya Manusia	13
2.2.1 Kompetensi	13
2.2.2 Kompetensi SDM	15
2.2.3 Sumber Daya Manusia Dalam Perpustakaan	16

2.2.4	Kompetensi SDM Dalam Perpustakaan	19
2.3	Konsep Komunikasi Interpersonal	22
2.3.1	Komunikasi	22
2.3.2	Komunikasi Interpersonal	23
2.3.3	Komunikasi Interpersonal Dalam Perpustakaan	26
2.4	Konsep Perilaku Organisasi	27
2.4.1	Perilaku Organisasi.	27
2.4.2	Perilaku Individu	31
2.4.3	Perilaku Individu Dalam Perpustakaan	33
2.5	Konsep Kepuasan Pemustaka	37
2.5.1	Kepuasan	37
2.5.2	Pemustaka.....	39
2.5.3	Kepuasan Pemustaka.....	42
2.6	Teori Pendukung	45
2.6.1	Perpustakaan Perguruan Tinggi	45
2.6.2	Tujuan dan Fungsi Perpustakaan PT	47
2.6.3	Layanan Perpustakaan PT	49
2.7	Penelitian Terdahulu	53
2.8	Model Alur Pikir	62
2.9	Kerangka Konseptual	63
2.10	Model Konsep dan Model Hipotesis	65
2.10.1	Model Konsep	65
2.10.2	Model Hipotesis	66
2.11	Definisi Operasional	68
2.11.1	Kompetensi Petugas Perpustakaan/Pustakawan	69
2.11.2	Perilaku Petugas Perpustakaan/Pustakawan	69
2.11.3	Kepuasan Pemustaka	70

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	73
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	73
3.2.1 Jenis Penelitian	73
3.2.2 Metode Penelitian	74
3.3 Populasi dan Sampel	74
3.3.1 Populasi	74
3.3.2 Sampel	74
3.4 Teknik Pengumpulan Data	77
3.5 Sumber Data	77
3.6 Instrumen Penelitian	78
3.7 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas Instrumen	79
3.7.1 Uji Validitas	79
3.7.2 Uji Reliabilitas	80
3.8 Analisis Data	81
3.8.1 Analisis Deskriptif	81
3.8.2 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	81
3.8.2.1 Model Pengukuran Reflektif dan Formatif	82
3.8.2.2 Evaluasi Model PLS	84
3.8.2.3 Uji Model Struktural Konstruk	86

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UM	88
4.1.1 Sejarah Perpustakaan	88
4.1.2 Visi dan Misi	89
4.1.3 Prinsip Pengembangan	90
4.1.4 Tujuan	92
4.1.5 Struktur Organisasi	93
4.1.6 Tenaga Perpustakaan dan Pembinaan SDM	95

4.1.7 Layanan Perpustakaan	96
4.1.8 Jumlah Pengunjung dan Jumlah Anggota	100
4.2. Gambaran Objek Penelitian	102
4.2.1 Jenis Kelamin	102
4.2.2 Jenjang Studi	103
4.2.3 Semester	104
4.2.4 Jurusan/Prodi	105
4.2.5 Jumlah Kunjungan	106
4.2.6 Alasan Responden Berkunjung Ke Perpustakaan	107

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Pengujian Instrumen penelitian	109
5.1.1 Uji Validitas Instrumen	109
5.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen	111
5.2 Analisis Deskripsi	112
5.2.1 Kompetensi Petugas Perpustakaan	112
5.2.2 Perilaku Petugas Perpustakaan	130
5.2.3 Kepuasan Pemustaka	137
5.3 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	144
5.3.1 Pengembangan Diagram Jalur	144
5.3.2 Pengujian Linieritas	144
5.3.3 Evaluasi Model Pengukuran	145
5.3.4 Model Pengukuran	150
5.3.5 <i>Goodness of Fit Model</i>	164
5.3.6 Pengujian Hipotesis	165
5.3.7 Konversi Diagram Jalur Ke Dalam Model Struktural	167

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 170

6.2 Saran 173

DAFTAR PUSTAKA 175

LAMPIRAN-LAMPIRAN