

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Identifikasi Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian.	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Keaslian Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
2.1.1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
2.1.2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	16

2.1.3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	17
2.1.4. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi	18
2.2. Pelayanan Perpustakaan	19
2.3. Kepuasan Pemustaka	22
2.3.1. Pengertian Kepuasan	23
2.3.2. Pengertian Pemustaka	26
2.3.3. Pengertian Kepuasan Pemustaka	31
2.3.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka .	32
2.3.5. Manfaat Kepuasan Pemustaka	34
2.4. Metode Pengukuran Kulaitas Layanan.....	35
2.5. LibQUAL ^{+™}	37
2.6. Hipotesis Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	45
3.2. Lokasi dan Waktu	47
3.3. Subjek Penelitian	48
3.4. Objek Penelitian	48
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.6. Variabel Penelitian	52
3.7. Definisi Operasional	53
3.7.1. Kinerja Petugas dalam Pelayanan	54
3.7.2. Kualitas Informasi dan Akses Informasi	54
3.7.3. Sarana Prasarana	55
3.7.4. Kegiatan Pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi	56
3.7.5. Kepuasan Pemustaka.....	56
3.7.6. Persepsi	57
3.7.7. Harapan Minimum	57
3.7.8. Harapan Ideal	57
3.8. Prosedur Penelitian	57

3.8.1. Pembuatan Kuesioner	57
3.8.2. Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner	58
3.8.2.1. Uji Validitas Kuesioner	58
3.8.2.2. Uji Realibilitas Kuesioner	59
3.8.3. Metode Pengumpulan Data	60
3.8.3.1. Pendekatan Kuantitatif	60
3.8.3.2. Pendekatan Kualitatif	61
3.8.4. Metode Pengolahan Data	63
3.8.4.1. Editing	63
3.8.4.2. Coding	63
3.8.4.3. Tabulasi	63
3.8.5. Metode Analisis Data.....	64
3.8.5.1. Analisis Data Kuantitatif	64
3.8.5.2. Analisis Data Kualitatif	66
3.8.6. Penyusunan Laporan	67

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
4.1.1. Sejarah Singkat Perpustakaan	68
4.1.2. Tugas dan Fungsi	70
4.1.3. Struktur Organisasi	70
4.1.4. Koleksi	72
4.1.4.1. Buku.....	74
4.1.4.2. Tesis/Skripsi/Disertasi	74
4.1.4.3. Laporan Penelitian.....	74
4.1.4.4. Koleksi Rujukan	74
4.1.4.5. Koleksi Terbitan Berkala.....	74
4.1.4.6. Koleksi yang Dikemas dalam Bentuk Digital	75

4.1.5. Tenaga Kependidikan	75	4.1.6. Pemustaka	
4.1.7. Gedung	77		
4.1.8. Peraturan dan Tata Tertib Pengunjung	77		
4.1.9. Jam Buka dan Jam Layanan	78		
4.1.10. Pemakai Jasa Perpustakaan	78		
4.1.11. Peminjaman Pustaka	79		
4.1.12. Fotocopy	79		
4.1.13. Keterangan Bebas Pinjam.....	80		
4.1.14. Sanksi	80		
4.1.15. Penitipan Tas	81		
4.2. Gambaran Objek Penelitian	82		
4.2.1. Jenis Kelamin Responden	82		
4.2.2. Asal Jurusan/Program Studi Responden	83		
4.2.3. Jenjang Studi Responden	85		

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner	87
5.2. Uji Hipotesis	88
5.3. Aktivitas Responden	92
5.4. Kepuasan Pemustaka Secara Umum	94
5.5. Kepuasan Pemustaka terhadap <i>Affect of Service</i>	99
5.6. Kepuasan Pemustaka terhadap <i>Information Control</i>	110
5.7. Kepuasan Pemustaka terhadap <i>Library as Place</i>	121
5.8. Kegiatan Pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi	

(TIK) untuk Bidang Perpustakaan	128
---------------------------------------	-----

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	134
-----------------------	-----

6.2. Saran	136
------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA	139
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	143
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Dari Populasi Tertentu Perumusan Masal Dengan Taraf Kesalahan 1,5 dan 10%	50
Tabel 3.2 Data Informan	51
Tabel 3.3 Tabel Variabel dan Indikator Penelitian	52
Tabel 3.4 Susunan Butir Pertanyaan	61
Tabel 4.1 Jumlah Koleksi Buku	73
Tabel 4.2 Jumlah Koleksi Terbitan Berkala.....	73
Tabel 4.3 Formasi Tenaga Kependidikan di Perpustakaan Sampai Bulan Desember 2015	76
Tabel 4.4 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Asal Jurusan.....	83
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Jenjang Studi.....	86
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Penelitian.....	87
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	88
Tabel 5.3 Hasil Uji Hipotesis	89
Tabel 5.4 Frekuensi Kunjungan dan Akses Web	93
Tabel 5.5 Rata-rata Skor Persepsi, HM, HI, AG, dan SG	94
Tabel 5.6 Skor Kepuasan Pemustaka dari Dimensi LibQUAL ^{+TM} dan Pelatihan TIK untuk Bidang Perpustakaan	96
Tabel 5.7 Skor Kepuasan <i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) per Indikator	99

Tabel 5.8	Skor Kepuasan <i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) per Butir Pertanyaan	101
Tabel 5.9	Skor Kepuasan terhadap <i>Information Control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) per Indikator	111
Tabel 5.10	Skor Kepuasan terhadap <i>Information Control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) per Butir Pertanyaan	112
Tabel 5.11	Skor Kepuasan terhadap <i>Library as Place</i> (Sarana Perpustakaan) per Indikator	122
Tabel 5.12	Skor Kepuasan terhadap <i>Library as Place</i> (Sarana Perpustakaan) per Butir Pertanyaan	123
Tabel 5.13	Rata-rata Skor Persepsi, HM, HI, AG, dan SG Kegiatan Pelatihan TIK untuk Bidang Perpustakaan	129
Tabel 5.14	Skor Kepuasan terhadap Kegiatan Pelatihan TIK untuk Bidang Perpustakaan per Indikator.....	130

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Strategi Eksplanatori Sekuansial.....	46
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian dari Pascasarjana UGM

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari Perpustakaan UNY

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Tabel Titik Kritis Distribusi t

Lampiran 5 Data Persepsi

Lampiran 6 Data Harapan Minimum

Lampiran 7 Data Harapan Ideal

Lampiran 8 Data Skor AG dan SG

Lampiran 9 Panduan Wawancara

Lampiran 10 Data Mentah Wawancara

Lampiran 11 Olah Data dengan SPSS for Windows 16