

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
GLOSSARY.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Bahasan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1. Sejarah Singkat SERVQUAL-LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	8
2.1.2. Layanan Perpustakaan.....	9
2.1.3. Kepuasan Pemustaka.....	11
2.1.4. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	12
2.1.5. Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan.....	14
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Konsep Kepuasan Pemustaka.....	15
2.2.2. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	17
2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Perpustakaan.....	21
2.2.4. Metode LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	23
2.2.5. Dimensi Pengukuran Metode LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	24
2.2.6. Metode Pengukuran LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	27
2.3. Kerangka Pemikiran.....	29
2.4. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Metode Penelitian.....	35
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.5. Uji Normalitas, Validitas, dan Reliabilitas.....	38
3.6. Uji <i>Paired Sample t-test</i> .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41

4.2.	Gambaran Objek Penelitian.....	49
4.3.	Hasil Uji Normalitas, Validitas, dan Reliabilitas Kuesioner.....	50
4.4.	Uji Hipotesis.....	52
4.4.1.	Pengujian Hipotesis dengan Sub Sampel Mahasiswa D3	53
4.4.2.	Pengujian Hipotesis dengan Sub Sampel Mahasiswa S1	57
4.4.3.	Pengujian Hipotesis dengan Sub Sampel Mahasiswa S2	60
4.4.4.	Pengujian Hipotesis dengan Sub Sampel Mahasiswa S3	64
4.4.5.	Pengujian Hipotesis Seluruh Pengguna Perpustakaan....	67
4.5.	Temuan Penelitian.....	71
4.6.	Analisis Kepuasan Pengguna Perpustakaan.....	75
4.6.1.	Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pada Dimensi <i>Affect of Service</i> .....	76
4.6.2.	Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pada Dimensi <i>Library as Place</i> .....	82
4.6.3.	Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pada Dimensi <i>Information Control</i> .....	88
4.6.4.	Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pada Ketiga Dimensi	97
4.7.	Implikasi Penelitian.....	99
4.7.1.	Implikasi Bagi Institusi.....	99
4.7.2.	Implikasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	100
4.7.3.	Implikasi Bagi Pengguna Perpustakaan .....	100
4.7.4.	Keterbatasan Penelitian.....	101
BAB V	PENUTUP.....	102
5.1.	Kesimpulan.....	102
5.2.	Saran.....	103
DAFTAR	PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	.....	108

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Dimensi dan Indikator Penelitian.....	37
Tabel 4.1.	Pemanfaatan Ruang di Perpustakaan Fakultas Geografi.....	42
Tabel 4.2.	Peralatan dan koleksi yang dimiliki Perpustakaan Fakultas Geografi UGM.....	43
Tabel 4.3.	Jumlah dan Kualifikasi Pendidikan Staf Perpustakaan Fakultas Geografi UGM.....	44
Tabel 4.4.	Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 4.5.	Hasil uji normalitas data.....	50
Tabel 4.6.	Hasil uji validitas data.....	51
Tabel 4.7.	Hasil uji reliabilitas data.....	52
Tabel 4.8.	Hasil Uji Hipotesis Sub Sampel mahasiswa D3.....	53
Tabel 4.9.	Hasil Uji Hipotesis Sub Sampel mahasiswa S1.....	57
Tabel 4.10.	Hasil Uji Hipotesis Sub Sampel mahasiswa S2.....	60
Tabel 4.11.	Hasil Uji Hipotesis Sub Sampel mahasiswa S3.....	64
Tabel 4.12.	Hasil Uji Hipotesis Seluruh Pengguna Perpustakaan.....	68

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.	Rata-rata Skor Harapan Minimum, Persepsi, dan Harapan Ideal Pada Dimensi <i>Affect of Service</i> .....	76
Grafik 2.	Nilai <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i> Pada Dimensi <i>Affect of Service</i> .....	77
Grafik 3.	Persentase Nilai P Terhadap HM – HI Pada Dimensi <i>Affect of Service</i> .....	82
Grafik 4.	Rata-rata Skor Harapan Minimum, Persepsi, dan Harapan Ideal Pada Dimensi <i>Library as Place</i> .....	83
Grafik 5.	Nilai <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i> Pada Dimensi <i>Library as Place</i> .....	84
Grafik 6.	Persentase Nilai P Terhadap HM – HI Pada Dimensi <i>Library as Place</i> .....	87
Grafik 7.	Rata-rata Skor Harapan Minimum, Persepsi, dan Harapan Ideal Pada Dimensi <i>Information Control</i> .....	88
Grafik 8.	Nilai <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i> Pada Dimensi <i>Information Control</i> .....	90
Grafik 9.	Persentase Nilai P Terhadap HM – HI Pada Dimensi <i>Information Control</i> .....	96
Grafik 10.	Rata-rata Skor Harapan Minimum, Persepsi, dan Harapan Ideal Pada Ketiga Dimensi.....	97
Grafik 11.	Nilai <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i> Pada Ketiga Dimensi.....	98
Grafik 12.	Persentase Nilai P Terhadap HM – HI Pada Ketiga Dimensi...	99

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kegiatan Pengembangan SDM Perpustakaan Fakultas Geografi UGM Tahun 2015.....	108
Lampiran 2.	Kuesioner.....	109
Lampiran 3.	Tabulasi Data Persepsi (Layanan Yang Dirasakan).....	115
Lampiran 4.	Tabulasi Data Harapan Minimum.....	124
Lampiran 5.	Tabulasi Data Harapan Ideal.....	133
Lampiran 6.	Validitas dan Reliabilitas.....	142
Lampiran 7.	Uji Normalitas.....	159
Lampiran 8.	Uji t-test.....	160