

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Keaslian Penelitian.....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.6. Limitasi Penelitian .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	11
2.2. Landasan Teori .....	20
2.2.1. Perpustakaan Umum.....	20
2.2.2. Layanan Perpustakaan .....	22
2.2.3. Jenis Layanan Perpustakaan .....	26
2.2.4. Koleksi Perpustakaan .....	28
2.2.5. Pustakawan.....	30
2.2.6. Sarana dan Prasarana .....	31
2.3. Kepuasan Pemustaka.....	34
2.3.1. Definisi Kepuasan Pemustaka .....	34
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	35
2.4. Metode LibQual <sup>+TM</sup> .....	37
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	45
2.6. Pertanyaan Penelitiandan Hipotesis .....	46

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian.....	48
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
3.4. Variabel Penelitian .....	52
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	53
3.6. Prosedur Penelitian.....	55
3.6.1. Pembuatan Kuesioner .....	55
3.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.6.3. Metode Pengumpulan Data .....	55
3.6.4. Metode Pengolahan Data.....	56
3.6.5. Metode Analisis Data .....	57

### **BAB IV. HASIL & PEMBAHASAN**

4.1. Profil Perpustakaan Kota Yogyakarta .....	59
4.1.1. Sejarah .....	59
4.1.2. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi.....	63
4.1.3. Jenis Layanan Perpustakaan.....	65
4.1.4. Koleksi Perpustakaan .....	66
4.1.5. Sarana dan Prasarana Perpustakaan .....	67
4.2. Gambaran Responden .....	69
4.3. Hasil Penelitian .....	71
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
4.3.2. Peran Dimensi <i>Aspect of Service, Information Control</i> , dan <i>Library as Place</i> pada Kualitas Layanan Perpustakaan .....	74
4.4. Hasil Analisis Kepuasan Pemustaka .....	76
4.4.1. Analisis Kepuasan Pemustaka secara Umum.....	76
4.4.2. Analisis berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan.....	77
4.4.3. Analisis berdasarkan Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan .....	80
4.4.4. Analisis berdasarkan Butir Pertanyaan.....	87
4.5. Pengujian Hipotesis.....	91
4.6. Limitasi Penelitian .....	93

### **BAB V. PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	94
5.2. Saran.....	95



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta Dengan Metode LibQual+TM**  
NUR'AINI PERDANI SP, Ir. Paulus Insap Santosa, M.Sc, Ph.D  
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>