

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	4
C. Rumusan Masalah Penelitian	5
1. Rumusan Masalah Umum	5
2. Rumusan Masalah Khusus	5
D. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
E. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
F. Struktur Organisasi Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka	7
1. Konsep Perpustakaan Perguruan Tinggi	7
a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	7
b. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
c. Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi	11
2. Konsep Kompetensi Pustakawan	13
a. Pengertian Kompetensi Pustakawan	13
b. Kompetensi Pustakawan	17
3. Konsep Kualitas Pelayanan Prima	18
a. Kualitas Pelayanan Prima	18
b. Manfaat Pelayanan Prima	21
c. Prinsip Pelayanan Prima	22
d. Dimensi Kualitas/Jasa	23
B. Kerangka Pemikiran	24
1. Kompetensi Pustakawan	24
2. Kualitas Pelayanan	25
C. Hipotesis Penelitian	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Subjek Populasi/Sampel Penelitian	28
1. Lokasi Penelitian	28
2. Populasi Penelitian	28
3. Sampel Penelitian	28
B. Desain Penelitian	30
C. Metode Penelitian	30
D. Definisi Operasional	31
1. Kompetensi Pustakawan	31

2. Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan	32
E. Instrumen Penelitian	32
F. Proses Pengembangan Instrumen	35
1. Pengujian <i>Validitas</i>	35
a. Kompetensi Pustakawan	36
b. Kualitas Pelayanan	37
2. Uji <i>Reliabilitas</i>	38
a. Uji <i>Reliabilitas</i> Variabel X	39
b. Uji <i>Reliabilitas</i> Variabel Y	39
G. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Angket (Kuesioner)	40
2. Studi Pustaka	41
3. Wawancara	41
H. Analisis Data	41
1. Tahapan-Tahapan Analisis Data	41
a. Menyiapkan data	42
b. <i>Editing</i>	42
c. Pengkodean	42
d. Tabulasi	42
2. Teknik Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perpustakaan Unisba	45
1. Visi	45
2. Misi	46
3. Sistem Pelayanan	46
B. Deskripsi Hasil Penelitian	47
1. Gambaran Umum Karakteristik Responden	48
a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48

b. Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas	48
c. Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan	49
2. Gambaran Kompetensi Pustakawan	50
a. Gambaran Sub Variabel Kompetensi Umum Pustakawan	50
b. Gambaran Sub Variabel Kompetensi Inti Pustakawan	53
c. Gambaran Sub Variabel Kompetensi Khusus Pustakawan ...	59
3. Gambaran Kualitas Pelayanan	62
a. Gambaran Sub Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	62
b. Gambaran Sub Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	65
c. Gambaran Sub Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) ...	67
d. Gambaran Sub Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	68
e. Gambaran Sub Variabel Empati (<i>Emphaty</i>)	72
4. Gambaran Hasil Wawancara	74
a. Kompetensi Umum Pustakawan	74
b. Kompetensi Inti Pustakawan	74
c. Kompetensi Khusus Pustakawan	75
d. Kualitas Pelayanan	75
5. Analisis Data	75
a. Uji Normalitas	75
b. Uji Hipotesis	76
1) Analisis Koefisien Korelasi	77
2) Hubungan antara Kompetensi Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan	77
3) Pengujian Hipotesis	80
6. Pembahasan Penelitian	81
a. Masalah Umum	82
b. Masalah Khusus	83
1) Gambaran Kompetensi Umum Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan	83

2) Gambaran Kompetensi Umum Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan	84
3) Gambaran Kompetensi Umum Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	87
1. Kesimpulan Umum	87
2. Kesimpulan Khusus	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Pengunjung Perpustakaan Universitas Islam Bandung	29
Tabel 3.2.	Hubungan antar Variabel	30
Tabel 3.3.	Skala Likert	33
Tabel 3.4.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	34
Tabel 3.5.	<i>Validitas</i> Item Variabel X	36
Tabel 3.6.	<i>Validitas</i> Item Variabel Y	37
Tabel 3.7.	<i>Reliability Statistics</i> Variabel X	39
Tabel 3.8.	<i>Reliability Statistics</i> Variabel Y	40
Tabel 3.9.	Koefisien Korelasi	44
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2.	Jumlah Responden berdasarkan Fakultas	48
Tabel 4.3.	Komposisi Responden berdasarkan Angkatan	49
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden terhadap Kompetensi Umum Pustakawan	50
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden terhadap Kompetensi Inti Pustakawan	53
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden terhadap Kompetensi Khusus Pustakawan	59
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	63
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>)	65
Tabel 4.9.	Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	67
Tabel 4.10.	Tanggapan Responden terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>)	69
Tabel 4.11.	Tanggapan Responden terhadap Empati (<i>Emphaty</i>)	72
Tabel 4.12.	<i>Tests of Normality</i>	76
Tabel 4.13.	<i>Correlations</i>	77
Tabel 4.14.	<i>Correlations</i>	78

Tabel 4.15. Koefisien Korelasi	78
Tabel 4.16. Hasil Perhitungan Tanggapan Responden tentang Hubungan Kompetensi Pustakawan Unisba dengan Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.17. Kesimpulan Uji Korelasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	27
--------------------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1.	Skala Pengukuran Kompetensi Umum Pustakawan	52
Grafik 4.2.	Skala Pengukuran Kompetensi Inti Pustakawan	58
Grafik 4.3.	Skala Pengukuran Kompetensi Khusus Pustakawan	61
Grafik 4.4.	Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan berdasarkan Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	64
Grafik 4.5.	Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	66
Grafik 4.6.	Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan berdasarkan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	67
Grafik 4.7.	Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan berdasarkan Jaminan (<i>Assurance</i>)	71
Grafik 4.8.	Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan berdasarkan Empati (<i>Emphaty</i>)	73
Grafik 4.9.	Skala Pengukuran Hubungan Kompetensi Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi-kisi Instrumen dan Angket Penelitian
Lampiran 2	Data
Lampiran 3	Administrasi