

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis	6
E. Struktur Organisasi Skripsi.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, ASUMSI DAN HIPOTESIS PENELITIAN	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Konsep Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	7
2. Konsep Kinerja dan Pustakawan Referensi	12
3. Konsep Layanan Prima.....	27
B. Kerangka Pemikiran	35
C. Asumsi	36
D. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Lokasi dan Subjek Populasi/Sampel Penelitian.....	37
B. Desain Penelitian	38
C. Metode Penelitian	39

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi CISRAL UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

D.	Definisi Operasional	39
E.	Instrumen Penelitian	40
F.	Proses Pengembangan Instrumen	40
	1. Pengembangan Kisi-Kisi Instrumen	41
	2. Pedoman Skoring	42
	3. Uji Keterbacaan	43
	4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	43
G.	Teknik Pengumpulan Data	49
	1. Kuesioner (Angket)	49
	2. Dokumen	49
	3. Wawancara	49
H.	Teknik Analisis Data	50
	1. Uji Normalitas	50
	2. Analisis Deskriptif	51
	3. Analisis Korelasi	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
A.	Hasil Penelitian	54
	1. Tinjauan Objek Penelitian	54
	2. Gambaran Karakteristik Responden	55
	3. Deskripsi Hasil Penelitian	57
	4. Pengujian Persyaratan Analisis Data (Uji Normalitas)	88
	5. Pengujian Hipotesis	93
B.	Pembahasan	98
	1. Kinerja Pustakawan	98
	2. Layanan Prima	99
	3. Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima di <i>CISRAL</i> UNPAD	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		102
A.	Kesimpulan	102
B.	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA		xii
LAMPIRAN-LAMPIRAN		xv
RIWAYAT HIDUP		xvii