

## DAFTAR ISI

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....              | i    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....              | ii   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                        | iii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                       | iv   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                 | v    |
| <b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....             | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                     | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                   | xi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                  | xii  |
| <b>DAFTAR GRAFIK</b> .....                  | xiii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....              | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                    | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....              | 6    |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                   | 6    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                 | 7    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                | 7    |
| 1.6 Struktur Organisasi Penelitian .....    | 8    |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....          | 10   |
| 2.1 Definisi Perpustakaan Secara Umum ..... | 10   |
| 2.1.1 Peranan dan Fungsi Perpustakaan ..... | 12   |
| 2.1.2 Unsur Layanan Perpustakaan .....      | 13   |
| 2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....     | 15   |

Elis Siti Nurakhmi, 2015

ANALISIS *LIBQUAL*<sup>TM</sup> PADA LAYANAN SIRKULASI DENGAN MENGGUNAKAN TEKNIK *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA | REPOSITORY.UPI.EDU | PERPUSTAKAAN.UPI.EDU

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....                 | 17 |
| 2.2.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....                 | 18 |
| 2.2.3 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....                | 20 |
| 2.3 Layanan Sirkulasi .....                                     | 21 |
| 2.3.1 Pengertian Layanan Sirkulasi.....                         | 21 |
| 2.3.2 Tujuan Layanan Sirkulasi.....                             | 22 |
| 2.3.3 Fungsi dan Tugas Layanan Sirkulasi.....                   | 23 |
| 2.3.4 Prinsip-prinsip Layanan Sirkulasi.....                    | 24 |
| 2.4 Kualitas Layanan.....                                       | 25 |
| 2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan .....                             | 33 |
| 2.6 Metode <i>LibQUAL</i> <sup>+TM</sup> .....                  | 34 |
| 2.6.1 Sejarah dan Asal-Usul <i>LibQUAL</i> <sup>+TM</sup> ..... | 34 |
| 2.6.2 Manfaat <i>LibQUAL</i> <sup>+TM</sup> .....               | 37 |
| 2.6.3 Indikator <i>LibQUAL</i> <sup>+TM</sup> .....             | 38 |
| 2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....           | 44 |
| 2.8 Kerangka Pemikiran.....                                     | 46 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                          | 48 |
| 3.1 Metode Penelitian.....                                      | 48 |
| 3.2 Desain Penelitian.....                                      | 49 |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                                    | 49 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                | 52 |
| 3.5 Instrumen Penelitian .....                                  | 52 |
| 3.6 Pengujian Instrumen Penelitian .....                        | 55 |

Elis Siti Nurakhmi, 2015

ANALISIS *LIBQUAL*<sup>+TM</sup> PADA LAYANAN SIRKULASI DENGAN MENGGUNAKAN TEKNIK *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA | REPOSITORY.UPI.EDU | PERPUSTAKAAN.UPI.EDU

|                                                                                                                                                            |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.7 Analisis Data.....                                                                                                                                     | 60         |
| 3.8 Definisi Operasional.....                                                                                                                              | 62         |
| <b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                                   | <b>64</b>  |
| 4.1 Profil Identitas Lembaga.....                                                                                                                          | 64         |
| 4.2 Identitas Responden dan Kunjungan Perpustakaan.....                                                                                                    | 75         |
| 4.3 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi.....                                                                                           | 81         |
| 4.4 Perhitungan Skor Tingkat Harapan dan Kenyataan.....                                                                                                    | 112        |
| 4.5 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....                                                                                                                    | 122        |
| 4.6 Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan Sirkulasi UNISBA.....                                                                                    | 130        |
| 4.7 Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Kenyataan.....                                                                                                   | 133        |
| 4.8 Pembahasan Analisis <i>LibQUAL<sup>+TM</sup></i> Pada Layanan Sirkulasi<br>dengan Menggunakan Teknik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 142        |
| <b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....</b>                                                                                                      | <b>152</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                                                        | 152        |
| 5.2 Implikasi dan Rekomendasi.....                                                                                                                         | 153        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                                 | <b>154</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                                       | <b>156</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                   |     |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1  | Pembagian dimensi <i>LibQUAL<sup>+TM</sup></i> .....                              | 40  |
| Tabel 3.1  | Statistik pengunjung perpustakaan.....                                            | 50  |
| Tabel 3.2  | Kisi-kisi Instrumen.....                                                          | 53  |
| Tabel 3.3  | Uji Validitas <i>importance ratings</i> .....                                     | 56  |
| Tabel 3.4  | Uji Validitas <i>performance ratings</i> .....                                    | 58  |
| Tabel 3.4  | Uji Reliabilitas <i>performance, importance</i> .....                             | 59  |
| Tabel 4.1  | Sejarah berdirinya fakultas di UNISBA.....                                        | 66  |
| Tabel 4.2  | Jumlah koleksi .....                                                              | 70  |
| Tabel 4.3  | Transaksi dan kunjungan .....                                                     | 72  |
| Tabel 4.4  | Sumber daya manusia (SDM).....                                                    | 73  |
| Tabel 4.5  | Anggota aktif perpustakaan .....                                                  | 74  |
| Tabel 4.6  | Identitas jenis kelamin .....                                                     | 75  |
| Tabel 4.7  | Perhitungan skor <i>Importance</i> dalam dimensi <i>Service of Affect</i> .....   | 82  |
| Tabel 4.8  | Perhitungan skor <i>performance</i> dalam dimensi <i>Service of Affect</i> .....  | 86  |
| Tabel 4.9  | Perhitungan skor <i>Importance</i> dalam dimensi <i>library as place</i> .....    | 90  |
| Tabel 4.10 | Perhitungan skor <i>performance</i> dalam dimensi <i>library as place</i> .....   | 93  |
| Tabel 4.11 | Perhitungan skor <i>Importance</i> dalam dimensi <i>personal control</i> .....    | 98  |
| Tabel 4.12 | Perhitungan skor <i>performance</i> dalam dimensi <i>personal control</i> .....   | 102 |
| Tabel 4.13 | Perhitungan skor <i>Importance</i> dalam dimensi <i>information access</i> .....  | 106 |
| Tabel 4.14 | Perhitungan skor <i>performance</i> dalam dimensi <i>information access</i> ..... | 109 |
| Tabel 4.15 | Perhitungan skor tingkat <i>importance</i> .....                                  | 113 |
| Tabel 4.16 | Perhitungan skor tingkat <i>performance</i> .....                                 | 118 |
| Tabel 4.17 | Perhitungan tingkat kesesuaian.....                                               | 125 |
| Tabel 4.18 | Penilaian kepuasan setiap atribut berdasarkan tingkat kesesuaian .....            | 128 |
| Tabel 4.19 | Penilaian kepuasan setiap dimensi berdasarkan tingkat kesesuaian .....            | 129 |
| Tabel 4.20 | Urutan prioritas peningkatan kinerja atribut .....                                | 131 |
| Tabel 4.21 | Penentuan sumbu X, Y dan koordinat setiap atribut.....                            | 133 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2.1 Dimensi <i>LibQUAL</i> <sup>+TM</sup> 3 Indikator ..... | 38  |
| Gambar 2.2 Dimensi <i>LibQUAL</i> +TM 4 Indikator.....             | 39  |
| Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....                                 | 47  |
| Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....                                  | 137 |

## DAFTAR GRAFIK

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Grafik 4.1 Identitas Jenis Kelamin.....                     | 76 |
| Grafik 4.2 Identitas Usia Pengguna .....                    | 76 |
| Grafik 4.3 Identitas Fakultas .....                         | 77 |
| Grafik 4.1 Identitas Angkatan.....                          | 77 |
| Grafik 4.2 Identitas Usia Pengguna .....                    | 76 |
| Grafik 4.5 Identitas Frekuensi Kunjungan Perpustakaan.....  | 78 |
| Grafik 4.6 Identitas Tujuan datang ke Perpustakaan .....    | 79 |
| Grafik 4.7 Identitas Layanan yang sering dimanfaatkan ..... | 79 |
| Grafik 4.8 Identitas Harapan Jam Buka Perpustakaan.....     | 80 |