

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR DIAGRAM	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	4
C. Rumusan Masalah Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Struktur Organisasi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, ASUMSI DAN HIPOTESIS MASALAH	
A. Kajian Pustaka	8
1. Perpustakaan	8
2. Perpustakaan Khusus	9
3. Kualitas Sistem Layanan Tertutup	12
4. Kepuasan Pemustaka	25
B. Kerangka Pemikiran	32
C. Asumsi	33
D. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Subjek Penelitian/ Sampel Penelitian	35
1. Lokasi Penelitian	35

2. Populasi	35
3. Sampel	36
B. Desain Penelitian	37
C. Metode Penelitian	38
D. Definisi Operasional	38
E. Instrumen Penelitian	39
F. Proses Pengembangan Instrumen	42
1. Pengujian Validitas, Reliabilitas Instrumen.....	42
a. Uji Validitas	42
1) Uji Validitas Variabel X (Kualitas Sistem Layanan Tertutup)	
.....	43
2) Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka).....	44
b. Uji Reliabilitas	46
1) Uji Reliabilitas Variabel X.....	47
2) Uji Reliabilitas Variabel Y.....	47
G. Teknik Pengumpulan Data	48
1. Observasi.....	48
2. Angket atau Kuesioner.....	48
3. Wawancara.....	49
H. Teknik Analisis Data	49
1. Analisis Data.....	49
2. Teknik Analisis Data.....	50
a. Uji Normalitas.....	50
b. Persentase Perolehan Skor	52
c. Uji Koefisien Korelasi	54
d. Perhitungan Koefisien Determinasi	55
3. Prosedur Penelitian	55
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	57
1. Gambaran Umum Karakteristik Responden	57
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	58

2. Gambaran Data	60
a. Hasil Data Angket.....	60
1) Gambaran Data Kualitas Sistem Layanan	
Tertutup (Variabel X).....	60
a) Gambaran Data Indikator Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	60
b) Gambaran Data Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>) ..	61
c) Gambaran Data Indikator Daya Tanggap	
(<i>Responsiveness</i>).....	63
d) Gambaran Data Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>).....	64
e) Gambaran Data Indikator Empati (<i>Empathy</i>)	66
2) Gambaran Data Kepuasan Pemustaka	67
a) Gambaran Data Indikator Kualitas Produk.....	67
b) Gambaran Data Indikator Derajat Emosional.....	69
c) Gambaran Data Indikator Sistem Layanan	70
d) Gambaran Data Indikator Penelusuran Informasi.....	71
b. Hasil Data Wawancara.....	73
1) Kualitas Sistem Layanan Tertutup pada Layanan Jurnal.	73
2) Kepuasan Pemustaka	75
3. Uji Korelasional	75
4. Uji Signifikansi	77
B. Pembahasan Hasil Penelitian	78
1. Rumusan Masalah Umum.....	78
2. Rumusan Masalah Khusus	80
 BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	
A. Simpulan	86
B. Implikasi dan Rekomendasi	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

3.1 Daftar Pengunjung Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung Tahun 2015	36
3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	40
3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Sistem Layanan Tertutup)	43
3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka).....	45
3.5 Kriteria Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	47
3.6 Reliabilitas Variabel X	47
3.7 Reliabilitas Variabel Y	47
3.8 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	51
3.9 Interpretasi Kategori Penilaian	52
3.10 Kategori Penilaian	54
3.11 Pedoman Interpretasi Korelasi	55
4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	59
4.3 Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	60
4.4 Kategori Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	61
4.5 Tanggapan Responden terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>).....	62
4.6 Kategori Keandalan (<i>Reliability</i>)	62
4.7 Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	63
4.8 Kategori Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	64
4.9 Tanggapan Responden terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>).....	64
4.10 Kategori Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)	65
4.11 Tanggapan Responden Empati (<i>Empathy</i>).....	66
4.12 Kategori Indikator Empati (<i>Empathy</i>)	67
4.13 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk	67
4.14 Kategori Indikator Kualitas Produk	68
4.15 Tanggapan Responden terhadap Derajat Emosional	69
4.16 Kategori Indikator Derajat Emosional	70
4.17 Tanggapan Responden terhadap Sistem Layanan.....	70

4.18 Kategori Indikator Sistem Layanan	71
4.19 Tanggapan Responden terhadap Penelusuran Informasi	72
4.20 Kategori Indikator Penelusuran Informasi	72
4.21 Kriteria Pedoman untuk Koefisiensi Korelasi	76
4.22 Hubungan Kualitas Sistem Layanan Tertutup pada Layanan Jurnal Dengan Kepuasan Pemustaka	76
4.23 Hasil Kesimpulan Pengujian	77

DAFTAR DIAGRAM

4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2 Persentase Responden Berdasarkan Status	59

DAFTAR GRAFIK

3.1 Penilaian Interval Skor.....	53
----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran Hubungan Antara Kualitas Layanan Tertutup pada Layanan Jurnal dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung	33
3.1 Desain Penelitian Hubungan Kualitas Sistem Layanan Tertutup pada Layanan Jurnal dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung	38

DAFTAR BAGAN

2.1 Konsep Kepuasan Pemustaka	27
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN A	92
A.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	93
A.2 Kuesioner Uji Coba Penelitian	95
A.3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Sistem Layanan Tertutup) ..	101
A.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka).....	103
A.5 Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Sistem Layanan Tertutup).....	105
A.6 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	107
A.7 Kuesioner Penelitian.....	109
A.8 Pedoman Wanwancara	114
A.9 Input Data Variabel X (Kualitas Sistem Layanan Tertutup)	116
A.10 Input Data Variabel Y (Kepuasan Pemustaka).....	119
A.11 Transformasi Variabel X (Kualitas Sistem Layanan Tertutup).....	122
A.12 Transformasi Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	124
A.13 Uji Normalitas	127
A.14 Uji Hipotesisi Hubungan Kualitas Sistem Layanan Tertutup pada Layanan Jurnal dengan Kepuasan Pemustaka	128
A.15 Uji Signifikansi.....	129
DAFTAR LAMPIRAN B	130
B.1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing.....	131
B.2 Surat Permohonan Ijin Mengadakan Penelitian	132
B.3 Surat Permohonan <i>Expert Judgement</i> Instrumen Penelitian	133
B.4 Surat Pernyataan <i>Expert Judgement</i>	134
B.5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	135
B.6 Riwayat Hidup.....	136