

## 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> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Struktur Organisasi Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Layanan Perpustakaan.....	9
2.2 Konsep Kualitas Layanan.....	12
2.2.1 Kualitas Layanan Perpustakaan.....	13
2.2.2 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	17
2.3 Konsep Kepuasan Pemustakaan.....	21
2.3.1 Kepuasan Pemustaka.....	22
2.3.2 Manfaat Kepuasan Pemustaka.....	23
2.3.3 Faktor-faktor Kepuasan Pemustaka.....	24
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	25
2.4 Metode LibQUAL+™.....	30
2.4.1 Sejarah LibQUAL+™.....	31

2.4.2 Manfaat LibQUAL+™ .....	33
2.4.3 Dimensi LibQUAL+™ .....	35
2.5 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemustaka.....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Metode Penelitian.....	41
3.2 Desain Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi Penelitian.....	44
3.3.2 Sampel Penelitian.....	45
3.4 Instrumen Penelitian.....	47
3.4.1 Proses Pengembangan Instrumen.....	52
3.4.2 Uji Validitas Instrumen.....	53
3.4.3 Uji Reliabilitas Instrumen.....	59
3.5 Prosedur Penelitian.....	60
3.6 Analisis Data.....	61
3.6.1 Prosedur Analisis Data .....	62
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	63
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
4.1 Profil Lembaga.....	65
4.1.1 Profil Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.....	65
4.1.2 Sejarah Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.....	66
4.1.3 Jam Layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.....	68
4.1.4 Keanggotaan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.....	69
4.1.5 Jenis Layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.....	70
4.1.6 Jenis Koleksi Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.....	74
4.1.7 Tata Tertib Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung .....	76
4.2 Deskripsi Responden.....	77
4.2.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	77
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	78

4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas atau Sekolah.....	78
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	80
4.2.6 Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan.....	81
4.2.7 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	82
4.3 Analisis Kepuasan Pemustaka.....	84
4.4 Analisis Kepuasan Pemustaka Secara Umum.....	84
4.5 Analisis Kepuasan berdasarkan Dimensi.....	86
4.6 Analisis Kepuasan Pemustaka Dimensi <i>Affect of Service</i> .....	88
4.7 Analisis Kepuasan Pemustaka Dimensi <i>Information Control</i> .....	91
4.8 Analisis Kepuasan Pemustaka Dimensi <i>Library as Place</i> .....	95
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b> .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	101
<b>LAMPIRAN</b> .....	104