

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR GRAFIK	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Struktur Organisasi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid	9
1. Perpustakaan Khusus	9
2. Fungsi Perpustakaan Khusus	10
3. Tujuan Perpustakaan Khusus	10
4. Perpustakaan Masjid.....	11
5. Tujuan Perpustakaan Masjid	12
6. Fungsi Perpustakaan Masjid.....	13

7. Struktur Organisasi Masjid.....	14
8. Layanan Perpustakaan.....	15
9. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	16
a. <i>Tangibles</i> (lingkungan fisik)	16
b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	17
c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	17
d. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	17
e. <i>Emphaty</i> (Empati)	18
B. Tingkat Kepuasan Pemustaka	18
1. Pengertian Kepuasan.....	18
2. Pengukuran Kepuasan.....	20
3. Faktor-Faktor Kepuasan.....	21
4. Konsep Kepuasan Pemustaka.....	22
a. Aktual Produk atau Jasa (<i>Perceived Performance</i>)	23
e. Harapan Pemustaka (<i>User Expectation</i>)	24
C. Kerangka Pemikiran.....	25
D. Asumsi.....	27
E. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Desain Penelitian.....	28
B. Partisipan	29
C. Populasi dan Sampel.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	29
D. Instrumen Penelitian	30
1. Teknik Pengumpulan Data.....	31

2. Proses Pengembangan Instrumen	31
3. Uji Validitas	32
4. Uji Keterbacaan Instrumen	33
E. Prosedur Penelitian.....	36
1. Pembuatan Rencana Penelitian	37
2. Pelaksanaan Penelitian.....	37
3. Pembuatan Laporan Penelitian	37
F. Analisis Data.....	37
1. Tahapan-Tahapan Analisis Data	37
2. Mendeskripsikan Hasil Pengumpulan Data tentang variabel X dan Variabel Y.....	38
3. Uji Hipotesis/Uji Korelasi.....	41
1) Hipotesis Penelitian.....	42
2) Koefisien Determinasi.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Hasil Penelitian	44
1. Data Responden.....	44
a. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
b. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	45
c. Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	46
2. Gambaran Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid	46
a. Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid	46
b. Lingkungan Fisik (<i>Tangibles</i>).....	49
c. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	52
d. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	54
e. Jaminan (<i>Assurance</i>)	56

f. Empati (<i>Emphaty</i>)	58
3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pemustaka.....	60
a. Tingkat Kepuasan Pemustaka (<i>Perceived Performance</i>)	60
b. Aktual Produk atau Jasa (<i>User Expectation</i>).....	62
e. Harapan Pemustaka	64
4. Uji Hipotesis.....	66
a . Hasil Uji Korelasi Variabel X dengan Variabel Y	67
5. Uji Koefisien Determinasi.....	69
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
1. Gambaran Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid	69
2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pemustaka.....	72
3. Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid dengan Tingkat Kepuasan Pemustaka.....	73
BAB V SIMPULAN IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	74
A. Simpulan.....	74
B. Implikasi dan Rekomendasi.....	76
1. Bagi Pengelola Perpustakaan Masjid PUSDAI.....	76
2. Bagi Lembaga PUSDAI.....	76
3. Bagi Pemustaka Perpustakaan.....	76
4. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	81