

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom	1
1.1.2 Visi, Misi, dan Struktur Organisasi Sumbder Daya Keilmuan dan Perpustakaan.....	4
1.2 Latar Belakang Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Terkait	14
A. Pengertian Perpustakaan	14
B. Fungsi Tujan Tugas Perpustakaan	15
C. Pelayanan Perpustakaan	18
D. Jenis Layanan Pengguna Perpustakaan.....	19
E. Kualitas Pelayanan.....	22
F. Persepsi Terhadap Kualitas	23

G. Dimensi Kualitas Website	24
2.2 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Karakteristik Penelitian	28
3.2 Alat Pengumpulan Data	28
3.3 Tahapan Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Sampling	34
3.5 Pengumpulan Data	35
3.5.1 Jenis Data	35
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.6.1 Uji Validitas	35
3.6.2 Uji Reliabilitas	39
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 <i>Costumer Satisfaction Index</i>	40
3.7.2 Importance-Performance Analysis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden.....	45
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Gambaran Tanggapan Responden	45
4.2.2 Gambaran Harapan Responden	47
4.2.3 Gambaran Kinerja Kualitas Pelayanan	53
4.3 <i>Customer Satisfaction Index</i>	59
4.4 <i>Importance-Performance Analysis</i>	63
4.4.1 Pembahasan Importance Performance Analysis	64

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 69

5.2 Saran 70

DAFTAR PUSTAKA 71

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Alat Pengumpulasn Data Menggunakan Kuesioner	28
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	29
Tabel 3.3 Desain pengukuran Kuesioner	31
Tabel 3.4 Quota Sampling	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Harapan Kualitas Pelayanan	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kinerja Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 3.8 <i>Customer Satisfaction Index</i>	41
Tabel 3.9 Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	42
Tabel 4.1 Harapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Penggunaan.....	47
Tabel 4.2 Harapan Responden terhadap Dimensi Tingkat Kualitas Informasi	42
Tabel 4.3 Harapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Interaksi	51
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Penggunaan.....	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Tingkat Kualitas Informasi. 55	
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Interaksi	57
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.8 Perhitungan Rata-rata Tanggapan	59
Tabel 4.9 Customer Satisfaction Index	61
Tabel 4.10 Kuadran A.....	65
Tabel 4.11 Kuadran B	66
Tabel 4.12 Kuadran C	67
Tabel 4.10 Kuadran D	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Antar Muka <i>Website OpenLibrary</i> Universitas Telkom	2
Gambar 1.2	Struktur Organisasi Sumber Daya Keilmuan & Perpustakaan	5
Gambar 1.3	Peringkat <i>Repository</i> Universitas Telkom secara Global	8
Gambar 2.1	Peringkat <i>Repository</i> Universitas Telkom secara Nasional.....	9
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 2.3	Tahapan Penelitian	32
Gambar 2.4	Diagram Klasifikasi <i>Importance-Performance Analysis</i>	43
Gambar 4.1	Garis Kontinum Dimensi Kualitas Penggunaan.....	48
Gambar 4.2	Garis Kontinum Dimensi Tingkat Kualitas Informasi.....	50
Gambar 4.3	Garis Kontinum Dimensi Kualitas Interaksi.....	52
Gambar 4.4	Garis Kontinum Dimensi Kualitas Penggunaan.....	54
Gambar 4.5	Garis Kontinum Dimensi Tingkat Kualitas Informasi.....	56
Gambar 4.6	Garis Kontinum Dimensi Kualitas Interaksi.....	58
Gambar 4.7	Interpretasi Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index	63
Gambar 4.8	Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i>	64