

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Halaman Judul .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persetujuan .....	vi
Halaman Pengesahan .....	vii
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xiv
Daftar Tabel .....	xviii
Daftar Gambar .....	xx

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....	I-1
1.2. Perumusan masalah .....	I-8
1.3. Tujuan Penelitian .....	I-8
1.4. Manfaat Penelitian .....	I-9
1.5. Tinjauan Pustaka/ Kerangka Teori .....	I-10
1.5.1. Pelayanan Perpustakaan.....	I-10
1.5.1.1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan .....	I-10
1.5.2. Perpustakaan keliling .....	I-10
1.5.2.1. Pengertian Perpustakaan Keliling .....	I-10
1.5.2.2. Dasar Perpustakaan Keliling .....	I-11
1.5.2.3. Tujuan dan Tugas pokok Perpustakaan Keliling .....	I-11
1.5.2.4. Layanan Perpustakaan keliling .....	I-12
1.5.2.5. Fungsi dari perpustakaan keliling .....	I-14
1.5.2.6. Kelebihan Perpustakaan keliling Dari Perpustakaan Menetap .....	I-14

1.5.3. Kepuasan .....	I-15
1.5.3.1. Pengertian Kepuasan .....	I-15
1.5.3.2. Unsur-unsur Kepuasan .....	I-16
1.5.4. Remaja .....	I-16
1.5.4.1. Pengertian Remaja .....	I-16
1.5.4.2. Perkembangan Masa Remaja .....	I-17
1.5.5. Kerangka Berfikir .....	I-19
1.6. Metode Penelitian .....	I-20
1.6.1. Pendekatan dan Fokus Penelitian .....	I-20
1.6.2. Variabel Penelitian .....	I-20
1.6.2.1. Definisi Konseptual .....	I-20
1.6.2.2. Definisi Operasional .....	I-21
1.6.3. Tipe Penelitian .....	I-24
1.6.4. Metode Penelitian .....	I-24
1.6.5. Lokasi Penelitian .....	I-25
1.6.6. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	I-25
1.6.6.1. Populasi .....	I-25
1.6.6.2. Teknik Pengambilan Sampel .....	I-26
1.6.7. Instrumen Pengumpulan Data .....	I-28
1.6.8. Teknik Pengumpulan Data .....	I-29
1.6.9. Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data .....	I-29
1.6.9.1. Teknik Pengolahan Data .....	I-29
1.6.9.2. Teknik Analisis .....	I-30

## BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI

2.1. Perpustakaan Keliling .....	II-1
2.2. Visi Dan Misi .....	II-4
2.3. Dasar Perpustakaan Keliling .....	II-5
2.4. Tujuan Perpustakaan Keliling .....	II-5
2.5. Tugas Pokok Perpustakaan Keliling .....	II-5
2.6. Koleksi Perpustakaan Keliling .....	II-6

2.7. Operasional Perpustakaan Keliling .....	II-6
2.8. Mobil Perpustakaan Keliling .....	II-7

### BAB III ANALISIS DATA

3.1. Penyajian Data .....	III-1
3.1.1. Karakteristik Responden .....	III-1
3.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	III-1
3.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	III-2
3.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	III-2
3.1.2. Intensitas Kedatangan Ke Perpustakaan Keliling .....	III-3
3.1.2.1. Frekuensi Datang Ke Perpustakaan Keliling Dalam Sebulan .....	III-3
3.1.2.2. Tujuan Datang ke Perpustakaan Keliling .....	III-4
3.2. Analisis Data .....	III-5
3.2.1. Kemudahan Pelayanan .....	III-5
3.2.1.1. Hasil Jawaban Responden Mengenai Alasan Kemudahan Pelayanan .....	III-5
3.2.1.2. Kemudahan Pelayanan Yang Diberikan Mengenai Informasi Koleksi Buku Berkala .....	III-6
3.2.2. Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang melayani .....	III-12
3.2.2.1. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang Melayani .....	III-12
3.2.2.2. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Ketidaktanggung Jawab an Petugas Dalam Melayani ..	III-22
3.2.3. Kecepatan Dalam Pelayanan .....	III-25
3.2.3.1. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Kecepatan Dalam Pelayanan .....	III-25
3.2.3.2. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Ketidakcepatan Dalam Pelayanan .....	III-27
3.2.4. Kesopanan Dan Keramahan .....	III-28

3.2.4.1. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Kesopanan Dan Keramahan .....	III-29
3.2.4.2. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Ketidaksopanan Dan Keramahan .....	III-30
3.2.5. Ketepatan Jadwal Pelayanan .....	III-32
3.2.5.1. Hasil Jawaban Responden Mengenai Alasan Ketepatan Jadwal Pelayanan .....	III-32
3.2.5.2. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Tidak Tepat Jadwal pelayanan .....	III-34
3.2.6. Kenyamanan Lingkungan Dan Keamanan .....	III-36
3.2.6.1. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Kenyamanan Lingkungan Dan Keamanan .....	III-36
3.2.6.2. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Ketidaknyamanan Lingkungan Dan Ketidakamanan .....	III-38
3.2.7. Kepuasan Responden Dalam Mengunjungi mobil Perpustakaan Keliling.....	III-39

#### BAB IV ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI TEORITIK

4.1. Kemudahan Pelayanan .....	IV-1
4.2. Kejelasan Dan Kepastian Petugas Yang Melayani .....	IV-5
4.3. Tanggung Jawab Petugas Dalam Melayani .....	IV-9
4.4. Kecepatan Dalam Melayani .....	IV-12
4.5. Kesopanan Dan Keramahan .....	IV-14
4.6. Ketepatan Jadwal Pelayanan .....	IV-16
4.7. Kenyamanan Dan Keamanan .....	IV-18
4.8. Katagori Kepuasan .....	IV-19

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	V-1
-----------------------	-----

5.2. Saran ..... V-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Jumlah Populasi Untuk Keseluruhan Surabaya (Dalam Tahun 2011) .....	27
Tabel 3.1. Jenis Kelamin Responden .....	1
Tabel 3.2. Usia Responden .....	2
Tabel 3.3. Pendidikan Responden .....	3
Tabel 3.5. Frekuensi Datang Ke perpustakaan Keliling Dalam Sebulan .....	3
Tabel 3.6. Tujuan Responden Ke perpustakaan Keliling .....	4
Tabel 3.7. Hasil Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Pelayanan .....	5
Tabel 3.8. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan kemudahan pelayanan perpustakaan keliling dalam mencari buku .....	5
Tabel3.9. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan kemudahan Pelayanan Yang diberikan mengenai informasi koleksi buku berkala (majalah, tabloid dan koran) .....	6
Tabel 3.10. Hasil Jawaban Responden Mengenai Kejelasan Dan Kepastian Petugas Yang Melayani .....	6
Tabel 3.11. Hasil jawaban responden kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan keliling dalam meminjam buku .....	7
Tabel 3.12. Hasil Jawaban Responden pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan keliling dalam mengembalikan buku setelah dibaca .....	7
Tabel 3.13. Hasil Jawaban Responden kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan keliling dalam menemukan koleksi buku dalam katalog .....	8
Tabel 3.14. Hasil Jawaban Responden kemudahan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling dalam mencari buku .....	9
Tabel 3.15. Hasil Jawaban Responden alasan kemudahan pelayanan yang diberikan mengenai informasi koleksi buku berkala .....	10



Tabel 3.17. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Kecepatan Dalam Pelayanan .....	25
Tabel 3.18. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Ketidakecepatan Dalam Pelayanan .....	25
Tabel3.19. Hasil Jawaban Responden Mengenai Kesopanan dan Keramahan	28
Tabel 3.20. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Kesopanan Dan Keramahan .....	29
Tabel 3.21. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Tidak Sopanan Dan Ramah .....	31
Tabel 3.22. Hasil Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Jadwal Pelayanan .....	32
Tabel 3.23. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Ketepatan Jadwal Pelayanan .....	33
Tabel3.24. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan ketidak Tepatan waktu kepulangan perpustakaan yang sudah dijadwalakn .....	34
Tabel 3.25. Hasil Jawaban Responden Mengenai Kenyamanan Lingkungan Dan Keamanan .....	37
Tabel 3.26. Hasil Jawaban Responden mengenai Alasan Kenyamanan Lingkungan Dan Keamanan .....	38
Tabel 3.27. Hasil Jawaban Responden Mengenai Alasan Kenyamanan lingkungan dan keamanan .....	39
Tabel3.28. pengelompokan responden berdasarkan Kategori .....	39