

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam I	i
Halaman Pernyataan Tidak Plagiat	ii
Halaman Judul Dalam II	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing	v
Halaman Pengesahan Dosen Penguji	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1. Latar Belakang Masalah	I-8
I.2. Rumusan Masalah	I-8
I.3. Tujuan Penelitian	I-8
I.4. Manfaat Penelitian	I-8
I.4.1 Manfaat Akademis	I-8
I.4.2 Manfaat Praktis	I-9
I.5. Tinjauan Pustaka	I-9
I.5.1 Pengertian <i>Customers Switching Behavior</i>	I-9
I.5.2 <i>Push-Pull Factors</i> Penyebab <i>Customers Switching Behavior</i>	I-14
I.5.2.1 <i>Push Factors</i>	I-14
I.5.2.2 <i>Pull Factors</i>	I-19
I.6. Definisi Konseptual	I-20
I.6.1 <i>Customers Switching Behavior</i>	I-20
I.6.2 Faktor-faktor Penyebab <i>Customers Switching Behavior</i>	I-20
I.7. Definisi Operasional	I-21
I.8. Metode dan Prosedur Penelitian	I-25
I.8.1 Pendekatan dan Fokus Penelitian	I-25
I.8.2 Lokasi Penelitian	I-26
I.8.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	I-27
I.8.4 Teknik Pengumpulan Data	I-29
I.8.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	I-30
I.8.5.1 Teknik Pengolahan Data	I-30
I.8.5.1 Teknik Analisis Data	I-31
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	II-1
II.1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Negeri Malang	II-3
II.2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Negeri Malang	II-6
II.2.1 Visi Perpustakaan Universitas Negeri Malang	II-6
II.2.2. Misi Perpustakaan Universitas Negeri Malang	II-7
II.3. Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Malang	II-7
II.4. Jam Buka Perpustakaan Universitas Negeri Malang	II-11
II.5. Tata Tertib Perpustakaan Universitas Negeri Malang	II-11
II.6. Sanksi Pelanggaran Perpustakaan Universitas Negeri Malang	II-12

II.7. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Negeri Malang	II-13
II.8. Ketenagaan Kerja Perpustakaan Universitas Negeri Malang.....	II-13
BAB III TEMUAN DATA.....	III-1
III.1. Karakteristik Responden	III-2
III.1.1. Jenis Kelamin	III-2
III.1.2. Umur	III-3
III.1.3. Program Studi	III-4
III.1.4. Penyedia Jasa Informasi Lain yang Digunakan	III-6
III.1.5. Penggunaan Perpustakaan Universitas Negeri Malang Setelah Melakukan <i>Switching</i>	III-8
III.1.6. Prioritas Pemanfaatan Antara Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan Penyedia Jasa Informasi Lain.....	III-9
III.1.7. Intensitas Kunjungan Pengguna Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang.....	III-12
III.2. Faktor-Faktor Penyebab <i>Customers Switching Behavior</i>	III-13
III.2.1 <i>Push Factors</i>	III-14
III.2.1.1. Kualitas (<i>Quality</i>).....	III-14
III.2.1.2 Kepuasan (<i>Satisfactions</i>).....	III-25
III.2.1.3 Nilai (<i>Value</i>).....	III-29
III.2.1.4 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	III-32
III.2.1.5 Komitmen (<i>Commitment</i>).....	III-36
III.2.1.6 Persepsi Harga (<i>Price Perceptions</i>)	III-43
III.2.2 <i>Pull Factors</i>	III-45
III.2.2.1. Kemenarikan Alternatif (<i>Alternative Attractiveness</i>).....	III-45
BAB IV ANALISA TEMUAN DATA.....	IV-1
IV.1 Faktor-Faktor Penyebab <i>Customers Switching Behavior</i>	IV-2
IV.1.1. <i>Push Factors</i>	IV-2
IV.1.2 <i>Pull Factors</i>	IV-11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
V.1. Kesimpulan	V-1
V.2. Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1. Jenis Kelamin Responden	III-2
Tabel III.2 Umur Responden.....	III-3
Tabel III.3 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi	III-4
Tabel III.4 Penyedia Jasa Informasi Lain yang Digunakan Responden	III- 6
Tabel III.5 Penggunaan Perpustakaan Universitas Negeri Malang Setelah Melakukan <i>Switching</i>	III- 8
Tabel III.6 Prioritas Pemanfaatan Antara Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan Penyedia Jasa Informasi Lain	III- 10
Tabel III.7 Intensitas Kunjungan Responden.....	III- 12
Tabel III.8 Keperluan Utama Responden Saat Datang Ke Perpustakaan UM.....	III- 14
Tabel III.9 Cara Memanfaatkan Informasi yang Diperoleh Responden	III- 15
Tabel III.10 Layanan yang Paling Sering Digunakan Oleh Responden	III- 16
Tabel III.11 Kemudahan Prosedur Pemakaian Layanan.....	III- 17
Tabel III.12 Penggunaan Alat Penelusur Informasi (OPAC).....	III- 17
Tabel III.13 Kemudahan Alat Penelusur Informasi (OPAC).....	III-18
Tabel III.14 Kemudahan Penemuan Koleksi Pada Rak	III-19
Tabel III.15 Ketersediaan Koleksi di Perpustakaan UM	III- 20
Tabel III.16 Kemutakhiran Koleksi Perpustakaan UM.....	III- 21
Tabel III.17 Kemampuan Perpustakaan UM Memenuhi Kebutuhan Pengguna.....	III- 22
Tabel III.18 Jumlah Buku yang Boleh Dipinjam	III- 23
Tabel III.19 Kenyamanan yang Dirasakan Saat Berada Di Perpustakaan UM.....	III- 24
Tabel III.20 Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....	III- 25
Tabel III.21 Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan UM.....	III-26
Tabel III.22 Peran Perpustakaan UM Sebagai Penyedia Jasa Informasi Utama.....	III-27
Tabel III.23 Peran Perpustakaan UM Dalam Penyediaan Informasi Menyeluruh	III-29
Tabel III.24 Kebermanfaatan Perpustakaan UM	III-30
Tabel III.25 Kesesuaian Antara Biaya dan Pengorbanan yang Dilakukan Dengan Pelayanan yang Diberikan Perpustakaan UM.....	III-31
Tabel III.26 Kepercayaan Responden Pada Perpustakaan UM Dalam Penyediaan Informasi.....	III- 33
Tabel III.27 Keterandalan Perpustakaan UM Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi	III- 34
Tabel III.28 Kepercayaan Responden Kepada Perpustakaan UM Dalam Penyediaan Informasi yang Menyeluruh	III- 35
Tabel III.29 Perasaan Saling Memiliki yang Dirasakan Responden dengan Perpustakaan UM.....	III- 37
Tabel III.30 Perasaan Menjadi Bagian dari Perpustakaan UM	III- 38
Tabel III.31 Ketertarikan Responden dalam Menggunakan Perpustakaan UM	III- 39
Tabel III.32 Penilaian Responden Tentang Arti Tersendiri Dalam Menggunakan Perpustakaan UM	III- 40
Tabel III.33 Keinginan Responden Untuk Terus Menggunakan Perpustakaan UM	III- 41

Tabel III.34 Penilaian Responden Terhadap Harga Layanan <i>Foto Copy</i>	III- 43
Tabel III.35 Penilaian Responden Terhadap Denda Keterlambatan Pengembalian Buku	III- 44
Tabel III.36 Mengecek Barang yang Setiap Hari di Pakai untu Menunjang Pekerjaan	III- 45
Tabel III.37 Intensitas Kunjungan Responden pada Penyedia Jasa Informasi Lain	III- 46
Tabel III.38 Alasan Utama Responden Menggunakan Penyedia Jasa Informasi Lain	III- 47
Tabel III.39 Jenis Informasi yang Paling Sering Dimanfaatkan Pada Penyedia Jasa Informasi Lain	III- 48
Tabel III.40 Cara Memanfaatkan Informasi Pada Penyedia Jasa Informasi Lain.....	III- 50
Tabel III.41 Perasaan Responden Saat menggunakan Penyedia Jasa Informasi Lai Dibandingkan Dengan Menggunakan Perpustakaan UM.....	III- 51
Tabel III.42 Alasan Responden Lebih Senang Menggunakan Penedia Jasa Informasi Lain daripada Perpustakaan UM	III- 52
Tabel III.43 Kemudahan Akses Informasi Pada Penyedia Jasa Informasi Lain Daripada Perpustakaan UM	III- 53
Tabel III.44 Alasan Responden Menyatakan Penggunaan Penyedia Jasa Informasi Lain Lebih Mudah	III- 54
Tabel III.45 Penilaian Responden Terkait Keuntungan Menggunakan Penyedia Jasa Informasi Lain Dibandingkan Mrnggunakan Peprustakaan UM	III- 55
Tabel III.46 Kepuasan Responden Menggunakan Penyedia Jasa Informasi Lain Dibandingkan Menggunakan Perpustakaan UM	III- 56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Balasan Ijin Penelitian	
Lampiran 2. Lembar K-07.....	
Lampiran 3. Lembar K-08.....	
Lampiran 4. Kuesioner	
Lampiran 5. Tabulasi Pada Ms. Exel	
Lampiran 6. Tabel Frekuensi Hasil Pengolahan Tabulasi	

