

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam 1	i
Halaman Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Judul II	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persetujuan Pembimbing	viii
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar.....	xx
Daftar Lampiran	xx
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang Masalah	I-1
1.2. Rumusan Masalah	I-7
1.3. Tujuan Penelitian	I-7
1.4. Manfaat Penelitian	I-8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	I-8
1.4.2 Manfaat Praktis	I-8
1.5. Tinjauan Pustaka	I-8
1.5.1 Pengguna	I-8
1.5.2 Perpustakaan Umum	I-9
1.5.3 Kualitas Layanan	I-10
1.6. Definisi Konseptual dan Operasional	I-17
1.6.1 Definisi Konseptual.....	I-17
1.6.2 Definisi Operasional.....	I-19
1.7. Metode dan Prosedur Penelitian	I-23
1.7.1 Penentuan Metode Penelitian.....	I-23

1.7.2 Penentuan Lokasi Penelitian	I-23
1.7.3 Penentuan Populasi Penelitian	I-23
1.7.4 Penentuan Metode Pengambilan Sampel	I-24
1.7.5 Metode Pengumpulan Data	I-25
1.7.6 Penggunaan Metode Analisis	I-26
BAB II GAMBARAN UMUM	II-1
II.1 Lokasi	II-1
II.2 Visi, Misi, Tugas, & Fungsi	II-1
II.2.1 Visi	II-1
II.2.2 Misi	II-2
II.2.3 Tugas	II-2
II.2.4 Fungsi	II-3
II.2.5 Kewenangan Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya	II-3
II.3 Layanan	II-4
II.4 Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan	II-7
II.4.1 Tata Tertib Peminjaman Buku	II-7
II.4.2 Tata Tertib Pengunjung	II-7
II.4.3 Persyaratan Pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA)	II-8
II.5 Gambaran Umum Topik Penelitian	II-9
BAB III TEMUAN DATA	III-1
3.1. Karakteristik Responden	III-1
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasar Umum Responden	III-2
3.1.2 Karakteristik Responden Menurut Kunjungan	III-3
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	III-3
3.1.4 Karakteristik Responden Menurut Tujuan Berkunjung ke Perpustakaan	III-4
3.2. Penilaian Kualitas Layanan di Perpustakaan Balai Pemuda	III-6
I.A Affect of Service	III-6
I.B Personal Control	III-29
I.C Information Access	III-47
I.D Library as Place	III-52

3.3. Skor Dimensi <i>Affect of Service</i>	III-65
3.4. Skor Dimensi <i>Personal Control</i>	III-72
3.5. Skor Dimensi <i>Information Access</i>	III-77
3.6. Skor Dimensi <i>Library as Place</i>	III-80
BAB IV ANALISA DATA DAN INTEPRETASI TEORITIK.....	IV-1
4.1 Karakteristik Responden.....	IV-1
4.2 Penilaian Kualitas Layanan di Perpustakaan Balai Pemuda.....	IV-3
4.2.1 <i>Affect of Service</i>	IV-3
4.2.1.1 <i>Emphaty</i>	IV-4
4.2.1.2 <i>Responsiveness</i>	IV-5
4.2.1.3 <i>Assurance</i>	IV-6
4.2.1.4 <i>Reliability</i>	IV-8
4.2.2 <i>Personal Control</i>	IV-10
4.2.2.1 <i>Ease of Navigation</i>	IV-10
4.2.2.2 <i>Convenience</i>	IV-12
4.2.2.3 <i>Modern Equipment</i>	IV-13
4.2.3 <i>Information Access</i>	IV-15
4.2.3.1 <i>Scope</i>	IV-15
4.2.3.2 <i>Timeliness</i>	IV-16
4.2.3.3 <i>Convenience</i>	IV-17
4.2.4 <i>Library as Place</i>	IV-18
4.2.4.1 <i>Utilitarian Space</i>	IV-18
4.2.4.2 <i>Symbol</i>	IV-19
4.2.4.3 <i>Refuge</i>	IV-19
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Simpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-4
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

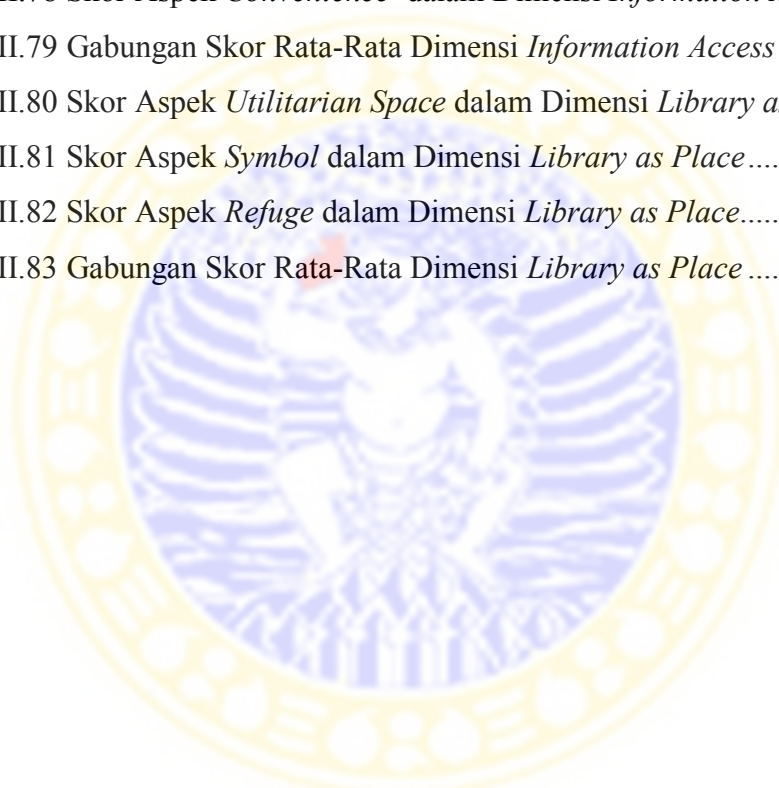
DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Umur Responden.....	III-2
Tabel III.2 Jumlah Kunjungan Dalam 1 (Satu) Bulan	III-3
Tabel III.3 Jenis Kelamin Responden	III-3
Tabel III.4 Tujuan Pengguna Datang ke Perpustakaan.....	III- 4
Tabel III.5 Penilaian Pengguna Terhadap Respon Petugas Terhadap Kesulitan Pengguna.....	III-5
Tabel III.6 Penilaian Pengguna Terhadap Perlakuan Petugas	III- 7
Tabel III.7 Penilaian Pengguna Terhadap Keramahan, Kesabaran dan Ketelatenan Petugas	III- 8
Tabel III.8 Penilaian Pengguna Terhadap Perhatian Petugas	III- 9
Tabel III.9 Penilaian Pengguna Terhadap Jumlah Petugas.....	III- 10
Tabel III.10 Penilaian Pengguna Terhadap Ketepatan Jawaban Petugas Ketika Ditanya.....	III- 11
Tabel III.11 Penilaian Pengguna Terhadap Respon Petugas Ketika Diminta Bantuan.....	III- 12
Tabel III.12 Penilaian Pengguna Terhadap Inisiatif Petugas	III- 13
Tabel III.13 Penilaian Pengguna Terhadap Penampilan Petugas.....	III- 14
Tabel III.14 Penilaian Pengguna Terhadap Ketepatan Solusi Yang Diberikan Petugas.....	III- 15
Tabel III.15 Penilaian Pengguna Terhadap Pengetahuan Petugas Tentang Letak Koleksi	III-16
Tabel III.16 Penilaian Pengguna Terhadap Tata Bahasa Petugas.....	III- 17
Tabel III.17 Penilaian Pengguna Terhadap Kemampuan Komunikasi Lisan Petugas	III- 18
Tabel III.18 Penilaian Pengguna Terhadap Kemampuan Komunikasi Tulisan.....	III- 19
Tabel III.19 Penilaian Pengguna Terhadap Wawasan dan Pengetahuan Terkait Pekerjaan Petugas.....	III- 20
Tabel III.20 Penilaian Pengguna Terhadap Wawasan Petugas Diluar Bidang Kerjanya	III- 21
Tabel III.21 Penilaian Pengguna Terhadap Penataan Barang Titipan	III- 22

Tabel III.22 Penilaian Pengguna Terhadap Ketelitian Petugas dalam Menata Berkas.....	III- 23
Tabel III.23 Penilaian Pengguna Terhadap Pemberian Tanggal Kembali Yang Tepat Oleh Petugas	III- 24
Tabel III.24 Penilaian Pengguna Terhadap Ketepatan Nomor Loker Yang Diberikan.....	III- 25
Tabel III.25 Penilaian Pengguna Terhadap Penataan Berkas	III- 26
Tabel III.26 Penilaian Pengguna Terhadap Keamanan Berkas.....	III- 27
Tabel III.27 Penilaian Pengguna Terhadap penataan Barang Yang Dititipkan	III- 27
Tabel III.28 Penilaian Pengguna Terhadap Keamanan Barang Titipan.....	III- 28
Tabel III.29 Penilaian Pengguna Terhadap Keterangan Yang Ada di Tiap Layanan.....	III- 29
Tabel III.30 Penilaian Pengguna Terhadap Petunjuk Pada Tiap Fasilitas Yang Ada	III-30
Tabel III.31 Penilaian Pengguna Terhadap Peletakan Keterangan di Tiap Layanan.....	III- 31
Tabel III.32 Penilaian Pengguna Terhadap Peletakkan Petunjuk Fasilitas.....	III- 32
Tabel III.33 Penilaian Pengguna Terhadap Peletakkan Tata Tertib	III- 33
Tabel III.34 Penilaian Pengguna Terhadap Instruksi Petunjuk Yang Ada	III- 34
Tabel III.35 Penilaian Pengguna Terhadap Tata Cara Peminjaman	III- 34
Tabel III.36 Penilaian Pengguna Terhadap Tata Cara Pengembalian.....	III- 35
Tabel III.37 Penilaian Pengguna Terhadap Informasi di Situs Web Perpustakaan	III- 36
Tabel III.38 Penilaian Pengguna Terhadap Keseluruhan Situs Web Perpustakaan	III- 37
Tabel III.39 Penilaian Pengguna Terhadap Ketersediaan Komputer.....	III- 38
Tabel III.40 Penilaian Pengguna Terhadap Ketersediaan Peralatan Penunjang	III- 39
Tabel III.41 Penilaian Pengguna Terhadap Ketersediaan Mesin Fotocopy.....	III- 40
Tabel III.42 Penilaian Pengguna Terhadap Ketersediaan Koneksi Internet Menggunakan <i>wi-fi</i>	III- 41

Tabel III.43 Penilaian Pengguna Terhadap Performa Komputer.....	III- 42
Tabel III.44 Penilaian Pengguna Terhadap Fungsi Alat Penunjang	III- 43
Tabel III.45 Penilaian Pengguna Terhadap Kecepatan <i>Wi-fi</i>	III- 44
Tabel III.46 Penilaian Pengguna Terhadap Fungsional Alat Penunjang	III- 45
Tabel III.47 Penilaian Pengguna Terhadap Koneksi <i>Wi-fi</i>	III- 46
Tabel III.48 Penilaian Pengguna Terhadap Keberagaman <i>Genre</i>	III- 47
Tabel III.49 Penilaian Pengguna Terhadap Kelengkapan Koleksi	III- 48
Tabel III.50 Penilaian Pengguna Terhadap Koleksi Perpustakaan	III- 49
Tabel III.51 Penilaian Pengguna Terhadap Kerapian Koleksi.....	III- 50
Tabel III.52 Penilaian Pengguna Terhadap Pengaksesan Koleksi Dari Rumah	III- 51
Tabel III.53 Penilaian Pengguna Terhadap Luas Perpustakaan Untuk Berbagai Aktifitas.....	III-52
Tabel III.54 Penilaian Pengguna Terhadap Perpustakaan Sebagai Tempat Belajar	III- 53
Tabel III.55 Penilaian Pengguna Terhadap Perpustakaan Sebaga Tempat Ideal Untuk Belajar	III- 54
Tabel III.56 Penilaian Pengguna Terhadap Lokasi Perpustakaan.....	III- 55
Tabel III.57 Penilaian Pengguna Terhadap Pencahayaan Perpustakaan.....	III- 56
Tabel III.58 Penilaian Pengguna Terhadap Kebersihan Perpustakaan	III- 57
Tabel III.59 Penilaian Pengguna Terhadap Aroma Perpustakaan	III- 58
Tabel III.60 Penilaian Pengguna Terhadap Ketersediaan Stop Kontak.....	III- 59
Tabel III.61 Penilaian Pengguna Terhadap Toilet Perpustakaan.....	III- 60
Tabel III.62 Penilaian Pengguna Terhadap Tata Ruang Perpustakaan	III- 61
Tabel III.63 Penilaian Pengguna Terhadap Jumlah Meja dan Kursi	III- 62
Tabel III.64 Penilaian Pengguna Terhadap Suhu Ruang	III- 63
Tabel III.65 Penilaian Pengguna Terhadap Furnitur Perpustakaan	III- 64
Tabel III.66 Penilaian Pengguna Terhadap Pembagian Ruang	III- 65
Tabel III.67 Skor Aspek <i>Emphaty</i> dalam Dimensi <i>Affect of Service</i>	III- 66
Tabel III.68 Skor Aspek <i>Responsiveness</i> dalam Dimensi <i>Affect of Service</i>	III- 67
Tabel III.69 Skor Aspek <i>Assurance</i> dalam Dimensi <i>Affect of Service</i>	III- 68
Tabel III.70 Skor Aspek <i>Reliability</i> dalam Dimensi <i>Affect of Service</i>	III- 70

Tabel III.71 Gabungan Skor Rata-Rata Dimensi <i>Affect of Service</i>	III- 71
Tabel III.72 Skor Aspek <i>Ease of Navigation</i> dalam Dimensi <i>Personal Control</i>	III- 72
Tabel III.73 Skor Aspek <i>Conveience</i> dalam Dimensi <i>Personal Control</i>	III- 74
Tabel III.74 Skor Aspek <i>Modern Equipment</i> dalam Dimensi <i>Personal Control</i>	III- 75
Tabel III.75 Gabungan Skor Rata-Rata Dimensi <i>Personal Control</i>	III- 76
Tabel III.76 Skor Aspek <i>Scope</i> dalam Dimensi <i>Information Access</i>	III- 77
Tabel III.77 Skor Aspek <i>Timeliness</i> dalam Dimensi <i>Information Access</i>	III- 78
Tabel III.78 Skor Aspek <i>Convenience</i> dalam Dimensi <i>Information Access</i>	III- 79
Tabel III.79 Gabungan Skor Rata-Rata Dimensi <i>Information Access</i>	III- 80
Tabel III.80 Skor Aspek <i>Utilitarian Space</i> dalam Dimensi <i>Library as Place</i>	III- 81
Tabel III.81 Skor Aspek <i>Symbol</i> dalam Dimensi <i>Library as Place</i>	III- 82
Tabel III.82 Skor Aspek <i>Refuge</i> dalam Dimensi <i>Library as Place</i>	III- 83
Tabel III.83 Gabungan Skor Rata-Rata Dimensi <i>Library as Place</i>	III- 84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Dimensi pada Libqual+TM I-13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.: Surat Ijin Penelitian dari Universitas Airlangga

Lampiran 2: Surat Ijin Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat

Lampiran 3: Surat Disposisi Perpustakaan Rungkut ke Perpustakaan Balai Pemuda

Lampiran 4: K-08

Lampiran 5: K-07

Lampiran 6: Kuesioner Penelitian

Lampiran 7: Karakteristik Responden

Lampiran 8: Tabulasi SPSS