

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN JUDUL MAKSUD .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
MOTO.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	viii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Rumusan Masalah.....	I-9
I.3 Tujuan Penelitian.....	I-10
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-10
I.4.1 Manfaat Akademis .....	I-10
I.4.2 Manfaat Praktis.....	I-11
I.5 Tinjauan Pustaka.....	I-11
I.5.1 Layanan .....	I-11
I.5.2 Kualitas Layanan Jasa .....	I-13
I.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	I-14
I.5.4 Teknologi Informasi.....	I-18
I.6 Definisi Konseptual .....	I-20
I.7 Definisi Operasional .....	I-23

I.7.1	Tangible (Bukti Langsung) .....	I-23
I.7.2	Reliability (Keandalan) .....	I-24
I.7.3	Responsiveness (Ketanggapan) .....	I-24
I.7.4	Assurance (Jaminan) .....	I-24
I.7.5	Empathy (Empati) .....	I-25
I.8	Metodologi Penelitian .....	I-25
I.8.1	Tipe Penelitian .....	I-25
I.8.2	Lokasi Penelitian .....	I-26
I.8.3	Populasi Penelitian .....	I-26
I.8.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	I-27
I.8.5	Instrumen Penelitian .....	I-29
I.8.6	Teknik Pengumpulan Data .....	I-30
I.8.7	Teknik Pengolahan Data .....	I-32
I.8.8	Teknik Analisis Data .....	I-33
<b>BAB II.</b>	<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>II-1</b>
II.1	Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .....	II-1
II.2	Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .....	II-2
II.2.1	Layanan Koleksi Serial .....	II-2
II.2.2	Layanan Koleksi Referensi .....	II-12
II.2.3	Layanan Koleksi Multimedia .....	II-13
II.2.4	Layanan Sirkulasi Koleksi .....	II-14
II.2.5	Layanan Corner .....	II-14
II.2.5.1	Difabel Corner .....	II-14
II.2.5.2	Canadian Corner .....	II-15
II.8.1.1	Iranian Corner .....	II-16
II.2.6	Layanan Informasi dan Promosi .....	II-16
<b>BAB III.</b>	<b>ANALISIS DATA .....</b>	<b>III-1</b>
III.1	Identitas Responden .....	III-1
III.2	Karakteristik Demografis .....	III-1
III.3	Kualitas Layanan .....	III-7

III.3.1 <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	III-8
III.3.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	III-18
III.3.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	III-23
III.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	III-36
III.3.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	III-47
III.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	III-53
<b>BAB IV. INTERPRETASI TEORITIK.....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Karakteristik Demografis.....	IV-1
IV.2 Interpretasi Persepsi Pengguna atas Dimensi Kulaitas Layanan <i>E-journal</i> Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	IV-3
IV.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	IV-4
IV.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	IV-6
IV.2.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	IV-9
IV.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	IV-12
IV.2.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	IV-14
IV.2.6 Kualitas Layanan <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	IV-16
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>V-1</b>
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-4
Daftar Pustaka	
Lampiran-Lampiran	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Halaman Website untuk Mengakses <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN SUKA.....	II-4
Gambar II.2 Tampilan Website <i>E-journal</i> Emerald.....	II-5
Gambar II.3 Tampilan Website <i>E-journal</i> Spinger Link .....	II-6
Gambar II.4 Tampilan Website <i>E-journal</i> SAGE.....	II-7
Gambar II.5 Tampilan Website <i>E-journal</i> OISO.....	II-7
Gambar II.6 Tampilan Website <i>E-journal</i> arXiv .....	II-8
Gambar II.7 Tampilan Website <i>E-journal</i> Oxford.....	II-9
Gambar II.8 Tampilan Website <i>E-journal</i> AAAS .....	II-10
Gambar II.10 Tampilan Website <i>E-journal</i> JSTOR .....	II-10
Gambar II.11 Tampilan Website <i>E-journal</i> Al-Jami'ah .....	II-12
Gambar II.12 Diagram Data Pengguna <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	II-12

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 <i>E-journal</i> yang Dilanggan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	I-6
Tabel I.2 Klasifikasi Skoring .....	I-30
Tabel I.3 Penafsiran Kategori Mean Berdasarkan Skor Interval .....	I-35
Tabel III.1 Jenis Kelamin Responden .....	III-2
Tabel III.2 Usia Responden.....	III-2
Tabel III.3 Fakultas Responden .....	III-3
Tabel III.4 Semester Responden .....	III-5
Tabel III.5 Jumlah Penggunaan E-journal Selama Satu Bulan .....	III-6
Tabel III.6 Lama Penggunaan E-journal .....	III-7
Tabel III.7 Penilaian Pemustaka Terhadap Kesesuaian Waktu Beroperasi Layanan <i>E-journal</i> dengan Jadwal yang Ditentukan Perpustakaan UIN SUKA .....	III-8
Tabel III.8 Penilaian Pemustaka Terhadap Jam Buka Layanan <i>E-journal</i> Ideal Bagi Pemustaka .....	III-9
Tabel III.9 Penilaian Pemustaka Terhadap Lokasi Layanan <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN SUKA.....	III-10
Tabel III.10 Kondisi Ruang Layanan <i>E-journal</i> Perpustakaan .....	III-11
Tabel III.11 Penilaian Pemustaka Terhadap Fasilitas yang Disediakan Di Ruangan Layanan <i>E-journal</i> .....	III-12
Tabel III.12 Penilaian Pemustaka Terhadap Kebersihan Ruang Layanan <i>E-journal</i> .....	III-13
Tabel III.13 Penilaian Pemustaka Terhadap Tampilan Website <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN SUKA .....	III-14
Tabel III.14 Penilaian Pemustaka Terhadap Adanya " <i>helper</i> " Pada Website <i>E-journal</i> Untuk Membantu Pemustaka dalam Penggunaan <i>E-journal</i> .....	III-15
Tabel III.15 Penilaian Pemustaka Terhadap Tampilan "menu" Pada Website <i>E-journal</i> .....	III-17
Tabel III.16 Penilaian Pemustaka Terhadap Kemudahan Akses Layanan <i>E-journal</i> .....	III-18

Tabel III.17 Penilaian Pemustaka Terhadap Kecepatan Penelusuran <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN SUKA .....	III-19
Tabel III.18 Penilaian Pemustaka Terhadap Kesesuaian Hasil Temu Kembali Layanan <i>E-journal</i> yang Muncul dengan Keyword yang Digunakan Pemustaka .....	III-21
Tabel III.19 Penilaian Pemustaka Terhadap Ketepatan/Kesesuaian Hasil Penelusuran <i>E-journal</i> yang Muncul dengan Informasi yang dibutuhkan Pemustaka .....	III-22
Tabel III.20 Penilaian Pemustaka Terhadap Inisiatif Petugas dalam Melayani dan Membantu Pemustaka .....	III-24
Tabel III.21 Penilaian Pemustaka Terhadap Kecepatan/Ketanggapan Petugas dalam Merespon Pemustaka .....	III-25
Tabel III.22 Penilaian Pemustaka Terhadap Petugas yang Selalu Memberikan Arahan Tutorial Penggunaan <i>E-journal</i> Kepada Pemustaka .....	III-26
Tabel III.23 Penilaian Pemustaka Terhadap Keberadaan Petugas di Ruang Layanan <i>E-journal</i> .....	III-28
Tabel III.24 Penilaian Pemustaka Terhadap Banyaknya Petugas di Ruang Layanan <i>E-journal</i> .....	III-29
Tabel III.25 Penilaian Pemustaka Terhadap Solusi yang Diberikan Petugas dalam Penyelesaian Masalah .....	III-31
Tabel III.26 Penilaian Pemustaka Terhadap Sistem Layanan <i>E-journal</i> Secara Otomatis Memberikan Informasi Jika Ada Kesalahan Akses .....	III-32
Tabel III.27 Penilaian Pemustaka Terhadap Sistem Layanan <i>E-journal</i> Secara Otomatis Memberikan Pilihan Keyword Pada Saat Proses Temu Kembali .....	III-33
Tabel III.28 Penilaian Pemustaka Terhadap Umpan Balik Informasi ( <i>Navigasi Interface</i> ) pada Sistem Layanan <i>E-journal</i> .....	III-35
Tabel III.29 Penilaian Pemustaka Terhadap Koleksi <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN SUKA yang Lengkap dan Beragam .....	III-36
Tabel III.30 Penilaian Pemustaka Terhadap Kesesuaian Koleksi <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN SUKA dengan Keinginan dan Kebutuhan Pemustaka .....	III-38
Tabel III.31 Penilaian Pemustaka Terhadap Kesesuaian Koleksi <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN SUKA dengan Jurusan di UIN SUKA .....	III-39
Tabel III.32 Penilaian Pemustaka Terhadap Koleksi <i>E-journal</i> Perpustakaan UIN SUKA yang Selalu <i>Up to Date</i> .....	III-41
Tabel III.33 Penilaian Pemustaka Terhadap Penguasaan Bidang Kerja Petugas Layanan <i>E-journal</i> .....	III-42

Tabel III.34 Penilaian Pemustaka Terhadap Kemampuan Petugas dalam Menjawab/Menangani Keluhan Pemustaka .....	III-43
Tabel III.35 Penilaian Pemustaka Terhadap Penguasaan dan Keterampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	III-44
Tabel III.36 Penilaian Pemustaka Terhadap Kemampuan Petugas dalam Menyampaikan Informasi yang Jelas dan Merinci Kepada Pemustaka.....	III-45
Tabel III.37 Penilaian Pemustaka Terhadap Perhatian Petugas Kepada Pemustaka .....	III-47
Tabel III.38 Penilaian Pemustaka Terhadap Sikap Petugas dalam Menerima Keluhan/Kritik/Saran dari Pemustaka.....	III-48
Tabel III.39 Penilaian Pemustaka Terhadap Kemampuan Petugas dalam Pemberian Arahan Penggunaan <i>E-journal</i> Kepada Pemustaka .....	III-49
Tabel III.40 Penilaian Pemustaka Terhadap Kemampuan Petugas dalam Berkomunikasi dengan Pemustaka .....	III-51
Tabel III.41 Penilaian Pemustaka Terhadap Intonasi Petugas Saat Berkomunikasi dengan Pemustaka.....	III-52
Tabel III.42 Tingkat Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) Layanan <i>E-journal</i> di Perpustakaan UIN SUKA .....	III-54
Tabel III.43 Tingkat Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) Layanan <i>E-journal</i> di Perpustakaan UIN SUKA .....	III-57
Tabel III.44 Tingkat Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) Layanan <i>E-journal</i> di Perpustakaan UIN SUKA .....	III-59
Tabel III.45 Tingkat Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Layanan <i>E-journal</i> di Perpustakaan UIN SUKA .....	III-61
Tabel III.46 Tingkat Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) Layanan <i>E-journal</i> di Perpustakaan UIN SUKA.....	III-64
Tabel III.47 Rata-Rata Keseluruhan Dimensi Kualitas Layanan.....	III-66
Tabel III.48 Tingkat Penggunaan <i>E-journal</i> dan Jenis Ilmu Atas Dimensi Kualitas Layanan.....	III-67