

## DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam 1 .....	i
Halaman Tidak Melakukan Plagiat .....	ii
Halaman Judul Dalam II .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	vi
Halaman Pengesahan Panitia Penguji .....	vii
Abstrak .....	viii
Abstract .....	ix
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xvii
Daftar Lampiran .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
I.1. Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2. Rumusan Masalah .....	I-4
I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	I-4
I.3.1. Tujuan Penelitian .....	I-4
I.3.2. Manfaat Penelitian .....	I-5
I.4. Kerangka Teori / Landasan Konseptual .....	I-6
I.4.1. Kerangka Berpikir .....	I-13
I.5. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	I-14
I.5.1. Definisi Konseptual .....	I-14
I.5.2. Definisi Operasional .....	I-19
I.5.3. Hipotesis Penelitian .....	I-24
I.6. Metode dan Prosedur Penelitian .....	I-24

I.6.1. Pendekatan dan Fokus Penelitian .....	I-24
I.6.2. Metode Penelitian .....	I-24
I.6.3. Lokasi Penelitian .....	I-25
I.6.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	I-26
I.6.4.1. Populasi .....	I-26
I.6.4.2. Sampel .....	I-27
I.6.5. Teknik Pengumpulan Data .....	I-29
I.7. Rencana Analisis .....	I-30
I.7.1. Validitas dan Reliabilitas .....	I-32
I.7.2. Menyusun Tabel Ranking .....	I-33
I.7.3. Tes Ranking Bertanda Wilcoxon .....	I-43
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>II-1</b>
II.1. Grey Literature Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	II-1
II.2. Lokasi Penelitian .....	II-4
II.2.1. Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya .....	II-4
II.2.1.1. Gambaran Umum Perpustakaan .....	II-4
II.2.1.2. Layanan Grey Literature .....	II-7
II.2.2. Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya .....	II-8
II.2.2.1. Gambaran Umum Perpustakaan .....	II-8
II.2.2.2. Layanan Grey Literature .....	II-12
II.2.3. Perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya .....	II-14
II.2.3.1. Gambaran Umum Perpustakaan .....	II-14
II.2.3.2. Layanan Grey Literature .....	II-15
II.2.4. Perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya .....	II-16
II.2.4.1. Gambaran Umum Perpustakaan .....	II-16
II.2.4.2. Layanan Grey Literature .....	II-18
II.2.5 Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional .....	II-19

II.2.5.1. Gambaran Umum Perpustakaan .....	II-19
II.2.5.2. Layanan Grey Literature .....	II-21
<b>BAB III ANALISA DATA .....</b>	<b>III-1</b>
III.1. Penyajian Data .....	III-1
III.1.1. Karakteristik Responden .....	III-1
III.1.1.1. Jenis Keamin Responden .....	III-2
III.1.1.2. Semester Responden .....	III-3
III.1.1.3. Lokasi Responden .....	III-4
III.1.1.4. Tujuan Pemanfaatan Layanan .....	III-4
III.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	III-5
III.1.2.1. Tingkat Harapan dan Persepsi Pengguna .....	III-7
III.1.2.1.1. Dimensi Reliabilitas .....	III-7
III.1.2.1.2. Dimensi Daya Tanggap .....	III-11
III.1.2.1.3. Dimensi Jaminan .....	III-19
III.1.2.1.4. Dimensi Empati .....	III-26
III.1.2.1.5. Dimensi Bukti Fisik .....	III-31
III.1.2.2. Ranking Dimensi Kualitas .....	III-50
III.1.2.2.1. Ranking Harapan Pengguna Atas Kualitas Layanan Grey Literature .....	III-51
III.1.2.3. Ranking Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri .....	III-53
III.2. Analisa Data .....	III-54
III.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	III-54
III.2.1.1. Uji Validitas .....	III-55
III.2.1.2. Uji Reliabilitas .....	III-63
III.3. Pembuktian Hipotesis .....	III-70
<b>BAB IV INTERPRETASI TEORITIK .....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1. Interpretasi Variabel Penelitian .....	IV-1
IV.1.1. Dimensi Reliabilitas .....	IV-1

IV.1.2. Dimensi Daya Tanggap .....	IV-2
IV.1.3. Dimensi Jaminan .....	IV-3
IV.1.4. Dimensi Empati .....	IV-4
IV.1.5. Dimensi Bukti Fisik .....	IV-5
IV.2. Ranking Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya .....	IV-6
IV.3. Ranking Dimensi ServQual .....	IV-7
IV.4. Interpretasi Kesesuaian Antara Harapan dan Persepsi Pengguna Mengenai Kualitas Layanan Grey Literature Perpustakaan .....	IV-7
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>V-1</b>
V.1. Kesimpulan .....	V-1
V.1.1. Hasil Analisis Untuk Variabel Reliabilitas .....	V-1
V.1.2. Hasil Analisis Untuk Variabel Daya Tanggap .....	V-1
V.1.3. Hasil Analisis Untuk Variabel Jaminan .....	V-2
V.1.4. Hasil Analisis Untuk Variabel Empati .....	V-2
V.1.5. Hasil Analisis Untuk Variabel Bukti Fisik .....	V-3
V.1.6. Hasil Analisis Ranking Dimensi Kualitas .....	V-3
V.1.7. Hasil Pembuktian Hipotesis Penelitian .....	V-4
V.2. Saran .....	V-4

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel III.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	III-2
<b>Tabel III.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	III-3
<b>Tabel III.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Responden .....	III-4
<b>Tabel III.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pemanfaatan Layanan .	III-5
<b>Tabel III.5</b> Tingkat Harapan Pengguna atas Dimensi Reliabilitas .....	III-7
<b>Tabel III.6</b> Tingkat Persepsi Pengguna atas Dimensi Reliabilitas .....	III-9
<b>Tabel III.7</b> Tingkat Harapan Pengguna atas Dimensi Daya Tanggap .....	III-11
<b>Tabel III.8</b> Tingkat Persepsi Pengguna atas Dimensi Daya Tanggap .....	III-15
<b>Tabel III.9</b> Tingkat Harapan Pengguna atas Dimensi Jaminan .....	III-19
<b>Tabel III.10</b> Tingkat Persepsi Pengguna atas Dimensi Jaminan .....	III-23
<b>Tabel III.11</b> Tingkat Harapan Pengguna atas Dimensi Empati .....	III-26
<b>Tabel III.12</b> Tingkat Persepsi Pengguna atas Dimensi Empati .....	III-29
<b>Tabel III.13</b> Tingkat Harapan Pengguna atas Dimensi Bukti Fisik .....	III-31
<b>Tabel III.14</b> Tingkat Persepsi Pengguna atas Dimensi Bukti Fisik .....	III-41
<b>Tabel III.15</b> Ranking Harapan Pengguna atas Kualitas Layanan Grey Literature .....	III-51
<b>Tabel III.16</b> Ranking Persepsi Pengguna atas Kualitas Layanan Grey Literature .....	III-52
<b>Tabel III.17</b> Perbedaan antara Nilai Rata-rata Persepsi dan nilai Rata-rata Harapan Pengguna .....	III-53
<b>Tabel III.18</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Reliabilitas.....	III-55
<b>Tabel III.19</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Reliabilitas .....	III-56
<b>Tabel III.20</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Daya Tanggap . .....	III-56

<b>Tabel III.21</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Daya Tanggap	III-57
<b>Tabel III.22</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Jaminan ...	III-58
<b>Tabel III.23</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Jaminan...	III-59
<b>Tabel III.24</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Empati.....	III-60
<b>Tabel III.25</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Empat.....	III-60
<b>Tabel III.26</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Bukti fisik .	III-61
<b>Tabel III.27</b> Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Bukti fisik .	III-62
<b>Tabel III.28</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Reliabilitas	III-64
<b>Tabel III.29</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Reliabilitas	III-64
<b>Tabel III.30</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Daya Tanggap	III-65
<b>Tabel III.31</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Daya Tanggap	III-66
<b>Tabel III.32</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Jaminan .	III-66
<b>Tabel III.33</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Jaminan .	III-67
<b>Tabel III.34</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Empati ..	III-68
<b>Tabel III.35</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Empati ..	III-68
<b>Tabel III.36</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan Pada Dimensi Bukti Fisik	III-69
<b>Tabel III.37</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Pada Dimensi Bukti Fisik	III-69
<b>Tabel III.38</b> Tes Statistik Wilcoxon Pada Dimensi Reliabilitas	III-71
<b>Tabel III.39</b> Tes Statistik Wilcoxon Pada Dimensi Daya Tanggap	III-72
<b>Tabel III.40</b> Tes Statistik Wilcoxon Pada Dimensi Jaminan	III-73
<b>Tabel III.41</b> Tes Statistik Wilcoxon Pada Dimensi Empati	III-73

**Tabel III.42** Tes Statistik Wilcoxon Pada Dimensi Bukti Fisik ..... III-74

**Tabel III.43** Tes Statistik Wilcoxon Pada Kualitas ..... III-75



## DAFTAR GAMBAR

**Gambar I.1** Model Kerangka Berpikir ..... I-21





## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1** Surat Balasan Lokasi Penelitian

**Lampiran 2** Kuesioner Penelitian

**Lampiran 3** K-07 Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi

**Lampiran 4** K-08 Kartu Pemilihan Dosen pembimbing Skripsi

