

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL DALAM.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM II	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
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 Kerangka Teori	I-9
I.5.1 Layanan Perpustakaan	I-9
I.5.2 Kualitas Layanan	I-10
I.5.3 Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan	I-12
I.6 Definisi Konseptual dan Operasional	I-16
I.6.1 Definisi Konseptual	I-16
I.6.2 Definisi Operasional	I-18
I.7 Metode dan Prosedur Penelitian	I-19
I.7.1 Pendekatan Penelitian	I-19
I.7.2 Teknik Pemilihan Lokasi Penelitian	I-20
I.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	I-20
I.7.3.1 Populasi	I-20
I.7.3.2 Teknik Pengambilan Sampel	I-21
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data	I-23
I.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	I-23
I.8.1 Teknik Pengolahan Data	I-23
I.8.2 Teknik Analisis Data	I-25
BAB II GAMBARAN UMUM	
II.1 Sejarah Perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun	II-1
II.2 Visi dan Misi Perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun	II-1
II.3 Struktur Organisasi Perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun	II-2
II.4 Koleksi Perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun	II-3
II.5 Jumlah Pengunjung Perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun	II-3
II.6 Gedung Perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun	II-4
II.7 Sarana dan Prasarana Perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun	II-4

BAB III TEMUAN DATA	III-1
III.1 Karakteristik Responden	III-1
III.1.1 Jenis Kelamin	III-1
III.1.2 Tingkatan Kelas	III-2
III.2 Kualitas Pelayanan Perpustakaan	III-3
III.2.1 <i>Affect of Service</i>	III-3
a. <i>Empathy</i>	III-3
b. <i>Responsive</i>	III-5
c. <i>Assurance</i>	III-7
d. <i>Reliability</i>	III-10
III.2.2 <i>Information Control</i>	III-11
a. Kemudahan Akses Menemukan Koleksi	III-11
b. Kecukupan dan Ketersediaan Koleksi	III-13
c. Ketiadaan Hambatan Mengakses Informasi	III-16
d. Kemandirian	III-16
e. Waktu Dibutuhkan Mendapatkan Informasi	III-18
III.2.3 <i>Library as Place</i>	III-19
a. <i>Utilitarian Space</i>	III-19
b. <i>Symbol</i>	III-20
c. <i>Refuge</i>	III-21
BAB IV ANALISIS DATA	IV-1
IV.1 Karakteristik Responden	IV-1
IV.2 Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah	IV-1
IV.2.1 <i>Affect of Service</i>	IV-1
a. <i>Empathy</i>	IV-2
b. <i>Responsive</i>	IV-3
c. <i>Assurance</i>	IV-4
d. <i>Reliability</i>	IV-5
III.2.2 <i>Information Control</i>	IV-5
a. Kemudahan Akses Menemukan Koleksi	IV-5
b. Kecukupan dan Ketersediaan Koleksi	IV-6
c. Ketiadaan Hambatan Mengakses Informasi	IV-7
d. Kemandirian	IV-8
e. Waktu Dibutuhkan Mendapatkan Informasi	IV-8
III.2.3 <i>Library as Place</i>	IV-9
a. <i>Utilitarian Space</i>	IV-9
d. <i>Symbol</i>	IV-9
e. <i>Refuge</i>	IV-10
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.1.1 <i>Affect of Service</i>	V-1

a. <i>Emphaty</i>	V-1
b. <i>Responsive</i>	V-2
c. <i>Assurance</i>	V-2
d. <i>Reliability</i>	V-3
III.2.2 <i>Information Control</i>	V-3
a. Kemudahan Akses Menemukan Koleksi	V-3
b. Kecukupan dan Ketersediaan Koleksi	V-3
c. Ketiadaan Hambatan Mengakses Informasi	V-4
d. Kemandirian	V-4
e. Waktu Dibutuhkan Mendapatkan Informasi	V-5
III.2.3 <i>Library as Place</i>	V-5
a. <i>Utilitarian Space</i>	V-5
b. <i>Symbol</i>	V-5
c. <i>Refuge</i>	V-6
V.2 Saran	V-6
V.2.1 <i>Affect of Service</i>	V-6
V.2.2 <i>Information Control</i>	V-7
V.2.3 <i>Library as Place</i>	V-7

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Koleksi Perpustakaan	II-5
Tabel II.2 Jumlah Pengunjung Perpustakaan	II-5
Tabel II.3 Jumlah Peminjam Perpustakaan	II-5
Tabel II.4 Judul Buku Yang Dipinjam	II-6
Tabel II.5 Jumlah Koleksi Perpustakaan	II-6
Tabel II.6 Sarana dan Prasarana Perpustakaan	II-7
Tabel III.1 Jenis Kelamin Responden	III-2
Tabel III.2 Kelas Responden	III-2
Tabel III.3 Sikap Pustakawan Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna ..	III-3
Tabel III.4 Respon Pustakawan Memberikan Pelayanan	III-3
Tabel III.5 Respon Pustakawan Menerima Keluhan Pengguna	III-4
Tabel III.6 Pustakawan Memberikan Jawaban Masalah Pengguna	III-5
Tabel III.7 Kecepatan Respon Pustakawan Kepada Pengguna	III-5
Tabel III.8 Inisiatif Pustakawan Melayani Pengguna	III-6
Tabel III.9 Kinerja Pustakawan Menyimpan Data Pengguna	III-7
Tabel III.10 Kemampuan Berkomunikasi Pustakawan	III-8
Tabel III.11 Ekspresi Pustakawan Melayani Pengguna	III-8
Tabel III.12 Kemampuan Yang Kurang Dari Pustakawan	III-9
Tabel III.13 Profesionalisme Pustakawan Melayani Pengguna	III-10
Tabel III.14 Pemberitahuan Informasi Kepada Pengguna	III-11
Tabel III.15 OPAC Sebagai Alat Temu Kembali Koleksi	III-11
Tabel III.16 Fungsi Katalog Manual	III-12
Tabel III.17 Kesesuaian Koleksi Dengan Kebutuhan Pengguna	III-13
Tabel III.18 Subyek Informasi Perlu Ditambahkan	III-13
Tabel III.19 Kondisi Fisik Koleksi	III-14
Tabel III.20 Kecukupan Jumlah Eksemplar Satu Judul Koleksi	III-15
Tabel III.21 Penempatan Koleksi Buku	III-16
Tabel III.22 Cara Yang Sering Dilakukan Pengguna Mencari Koleksi	III-16
Tabel III.23 Sistem Layanan Perpustakaan Kepada Pengguna	III-17
Tabel III.24 Jam Buka Perpustakaan	III-18
Tabel III.25 Prosedur Layanan Rumit	III-18
Tabel III.26 Penilaian Lokasi Perpustakaan	III-19
Tabel III.27 Aktivitas Lain di Perpustakaan	III-20
Tabel III.28 Makna Perpustakaan	III-20
Tabel III.29 Penilaian Kenyamanan Ruang Perpustakaan	III-21
Tabel III.30 Pemilihan Furniture dan Perlengkapan Penunjang	III-22
Tabel III.31 Pembenahan Perpustakaan	III-22