DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam I..... i
Halaman Pernyataan 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..... xi
Daftar isi..... xii

BAB I. PENDAHULUAN..... 1
I.1 Latar Belakang Masalah..... 2
I.2 Rumusan Masalah..... 8
I.3 Fokus Penelitian..... 8
I.4 Tujuan Penelitian..... 8
I.5 Manfaat Penelitian..... 9
I.6 Penelitian Terdahulu..... 9
I.7 Tinjauan Pustaka..... 10
I.7.1 Interaksionisme Simbolik..... 10
I.7.1.1 Pikiran (Mind)..... 17
I.7.1.2 Diri (Self)..... 18
I.7.1.3 Masyarakat (Society)..... 21
I.7.2 Layanan Cinta..... 25
I.7.2.1 Senyum..... 26
I.7.2.2 Salam..... 27
I.7.2.3 Sapa..... 28
I.7.2.4 Sopan..... 28
I.7.2.5 Santun..... 28
I.8 Metode Penelitian..... 29
I.8.1 Tipe Penelitian..... 29
I.8.2 Lokasi Penelitian..... 29
I.8.3 Teknik Pemilihan Informan..... 30
I.8.4 Teknik Pengumpulan Data..... 32
I.8.5 Teknik Analisis Data..... 33
I.8.5.1 Transkrip..... 33
I.8.5.2 Matriks..... 33
I.8.5.3 Interpretasi..... 34

BAB II. GAMBARAN UMUM LOKASI..... 35
II.1 Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya..... 36

II.2 Visi, Misi dan Tujuan UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya..... 39
II.2.1 Visi UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya..... 39
II.2.2 Misi UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya..... 39
II.2.3 Tujuan UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya..... 40
II.3 Bagian Jasa Pengguna..... 41
II.3.1 Layanan Majalah..... 41
II.3.2 Layanan IDIS World Bank..... 41
II.3.3 Layanan Sampoerna Corner..... 42
II.3.4 Layanan Referensi dan Internet..... 42
II.3.5 Layanan Reserve/Tandon..... 43
II.3.6 Layanan Tugas Akhir..... 43
II.3.7 Layanan Karya ITS..... 44
II.3.8 Layanan Sirkulasi..... 44
II.4 Layanan Cinta..... 45
II.4.1 Falsafah Layanan Cinta..... 45
II.4.2 Prinsip-prinsip Layanan Cinta..... 50
II.4.3 Siklus Layanan Cinta..... 54
II.4.4 Nilai Lebih Layanan Cinta..... 55

BAB III TEMUAN DATA..... 57
III.1 Indentitas Informan..... 57
III.1.1 Pustakawan..... 57
III.1.2 Pemustaka..... 58
III.2 Tahap Perkenalan..... 59
III.3 Pikiran (Mind)..... 66
III.4 Diri (Self)..... 78
III.5 Masyarakat (Society)..... 89

BAB IV ANALISIS DATA..... 98
IV.1 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian..... . 100
IV.1.1 Analisis Data Terhadap Pikiran (Mind)..... 100
IV.1.2 Analisis Data Terhadap Diri (Self)..... 103
IV.1.3 Analisa Data Terhadap Masyarakat..... 105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 109
V.1 Kesimpulan..... . 109
V.2 Saran..... . 110