

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN JUDUL DALAM 2 .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
UCAPAN TERIMAKASIH.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Rumusan Masalah.....	I-10
I.3 Tujuan Penelitian .....	I-10
I.4 Manfaat Penelitian .....	I-10
I.5 Kerangka Teori .....	I-11
I.5.1 Kualitas Layanan .....	I-11
I.5.2 Metode LibQUAL+TM .....	I-16
I.5.3 Difabel .....	I-26
I.6 Variabel Penelitian.....	I-29
I.6.1 Definisi Konseptual .....	I-29
I.6.2 Definisi Operasional .....	I-32
I.7 Metode dan Prosedur Penelitian .....	I-34
I.7.1 Penentuan Metode Penelitian .....	I-34
I.7.2 Penentuan Lokasi Penelitian.....	I-35
I.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	I-35
I.7.3.1 Populasi.....	I-35
I.7.3.2 Sampel dan Teknik Sampling .....	I-37
I.8 Rencana Analisis.....	I-38
I.8.1 Teknik Pengumpulan Data .....	I-38
I.8.2 Teknik Pengolahan Data.....	I-40
I.8.3 Teknik Analisis Data .....	I-41
BAB II GAMBARAN UMUM.....	II-1
II.1 Visi dan Misi .....	II-1
II.2 Sejarah Singkat.....	II-1
II.3 Fasilitas Perpustakaan .....	II-2
II.4 Layanan .....	II-5
II.5 Refleksi Perjalanan Difabel Corner.....	II-16
II.6 Fasilitas dalam Difabel Corner.....	II-20
II.7 Layanan dalam Difabel Corner .....	II-23

II.8 Kegiatan dalam Difabel Corner.....	II-24
II.9 Aksesibilitas Akses Layanan Perpustakaan.....	II-25
<b>BAB III TEMUAN DATA</b> .....	III-1
III.1 Identitas dan Karakteristik Responden.....	III-1
III.2 <i>Library Service Quality</i> .....	III-4
III.2.1 <i>Service Affect</i> .....	III-4
III.2.2 <i>Library as Place</i> .....	III-28
III.2.3 <i>Personal Control</i> .....	III-47
III.2.4 <i>Information Access</i> .....	III-58
III.3 Skor Penilaian <i>Library Service Quality</i> .....	III-67
III.3.1 Skor Aspek <i>Service Affect</i> .....	III-68
III.3.2 Skor Aspek <i>Library as Place</i> .....	III-72
III.3.3 Skor Aspek <i>Personal Control</i> .....	III-75
III.3.4 Skor Aspek <i>Information Access</i> .....	III-78
<b>BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK</b> .....	IV-1
IV.1 Karakteristik Demografis.....	IV-1
IV.2 Interpretasi Kualitas Layanan di Perpustakaan bagi Mahasiswa Difabel UIN Sunan Kalijaga .....	IV-1
IV.2.1 <i>Service Affect</i> .....	IV-1
IV.2.1.1 <i>Empathy</i> .....	IV-2
IV.2.1.2 <i>Responsiveness</i> .....	IV-3
IV.2.1.3 <i>Assurance</i> .....	IV-5
IV.2.1.4 <i>Reliability</i> .....	IV-6
IV.2.2 <i>Library as Place</i> .....	IV-6
IV.2.2.1 <i>Tangibles</i> .....	IV-7
IV.2.2.2 <i>Utilitarian Space</i> .....	IV-8
IV.2.2.3 <i>Symbol</i> .....	IV-9
IV.2.2.4 <i>Refuge</i> .....	IV-10
IV.2.3 <i>Personal Control</i> .....	IV-11
IV.2.3.1 <i>Ease of Navigation</i> .....	IV-11
IV.2.3.2 <i>Convenience</i> .....	IV-12
IV.2.3.3 <i>Modern Equipment</i> .....	IV-13
IV.2.3.4 <i>Self Reliance</i> .....	IV-14
IV.2.4 <i>Information Access</i> .....	IV-15
IV.2.4.1 <i>Content/Space</i> .....	IV-15
IV.2.4.2 <i>Timeliness</i> .....	IV-16
IV.3 Penilaian <i>Library Service Quality</i> .....	IV-17
IV.3.1 Penilaian Aspek <i>Service Affect</i> .....	IV-17
IV.3.2 Penilaian Aspek <i>Library as Place</i> .....	IV-18
IV.3.3 Penilaian Aspek <i>Personal Control</i> .....	IV-18
IV.3.4 Penilaian Aspek <i>Information Access</i> .....	IV-19
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	V-1
V.1 Kesimpulan .....	V-1
V.2 Saran.....	V-3
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Mahasiswa Difabel UIN Sunan Kalijaga .....	I-36
Tabel III.1 Jenis Kelamin .....	III-2
Tabel III.2 Fakultas .....	III-2
Tabel III.3 Angkatan .....	III-3
Tabel III.4 Pustakawan Mendengarkan Keluhan .....	III-4
Tabel III.5 Pustakawan Menerima Keluhan .....	III-5
Tabel III.6 Tersedianya Kotak Saran untuk Menyampaikan Kritikn....	III-5
Tabel III.7 Tersedianya Kotak Saran untuk Menyampaikan Saran .....	III-7
Tabel III.8 Pustakawan Menerima Kritikn.....	III-7
Tabel III.9 Pustakawan Menerima Saran .....	III-8
Tabel III.10 Pustakawan Memberikan Solusi .....	III-9
Tabel III.11 Pustakawan Membantu Mencarikan Koleksi.....	III-9
Tabel III.12 Pustakawan Menyapa dengan Bahasa yang Mudah Dipahami	III-10
Tabel III.13 Pustakawan Menyapa dengan Intonasi yang Jelas.....	III-11
Tabel III.14 Pustakawan Menanyakan Kebutuhan Pemustaka Difabel..	III-12
Tabel III.15 Pustakawan Membantu Mencarikan Koleksi.....	III-12
Tabel III.16 Setiap Layanan Dikelola Pustakawan .....	III-13
Tabel III.17 Inisiatif Pemustaka Difabel saat Bertanya .....	III-14
Tabel III.18 Pustakawan Memberikan Jawaban yang Tepat .....	III-15
Tabel III.19 Keramahan Pustakawan .....	III-16
Tabel III.20 Berkomunikasi dengan Pustakawan .....	III-16
Tabel III.21 Kecapakan Pustakawan.....	III-17
Tabel III.22 Keingintahuan Pemustaka Difabel.....	III-18
Tabel III.23 Informasi yang Terperinci.....	III-19
Tabel III.24 Informasi yang Jelas.....	III-19
Tabel III.25 Informasi yang Mudah Dimengerti.....	III-20
Tabel III.26 Pustakawan Membantu Menemukan Koleksi Serial .....	III-21
Tabel III.27 Pustakawan Membantu Menemukan Koleksi Tugas Akhir	III-21
Tabel III.28 Pustakawan Membantu Penelusuran Informasi .....	III-22
Tabel III.29 Kesesuaian Hasil <i>Opac</i> dengan Penataan di Rak Koleksi ..	III-23
Tabel III.30 Kesesuaian Jam Layanan .....	III-24
Tabel III.31 Pustakawan Selalu Menyampaikan Informasi Terbaru .....	III-24
Tabel III.32 Pustakawan Menjawab Pertanyaan dari Pemustaka Difabel	III-25
Tabel III.33 Pustakawan dapat Dipercaya dalam Berbagi Informasi .....	III-26
Tabel III.34 Ketelitian Pustakawan dalam Mengatur Koleksi .....	III-27
Tabel III.35 Ketelitian Pustakawan dalam <i>Shelving</i> .....	III-27
Tabel III.36 Letak Gedung Perpustakaan.....	III-28
Tabel III.37 Ketersediaan AC dalam Setiap Ruangan .....	III-29
Tabel III.38 Ketersediaan <i>Opac</i> .....	III-29
Tabel III.39 Ketersediaan Telepon dalam Setiap Layanan .....	III-30
Tabel III.40 Ketersediaan Tempat Ibadah.....	III-31
Tabel III.41 Ketersediaan Toilet .....	III-32
Tabel III.42 Ketersediaan Tempat Parkir.....	III-32
Tabel III.43 Ketersediaan Jurnal Ilmiah Nasional .....	III-33

Tabel III.44 Ketersediaan Jurnal Ilmiah Internasional.....	III-34
Tabel III.45 Ketersediaan Koleksi <i>E-Journals</i> .....	III-34
Tabel III.46 Ketersediaan Ruang Multimedia.....	III-35
Tabel III.47 Ketersediaan Ruang Teaterikal .....	III-36
Tabel III.48 Ketersediaan <i>Carrel Room</i> .....	III-37
Tabel III.49 Ruang Difabel Corner Cocok untuk Belajar .....	III-37
Tabel III.50 Ruang Difabel Corner Bersih dari Sampah.....	III-38
Tabel III.51 Letak Ruang Difabel Corner Mudah Dijangkau .....	III-39
Tabel III.52 Ketersediaan Komputer yang Dilengkapi JAWS.....	III-39
Tabel III.53 Ketersediaan Koleksi dengan Huruf <i>Braille</i> .....	III-40
Tabel III.54 Ketersediaan Jalan Khusus bagi Difabel.....	III-41
Tabel III.55 Ketersediaan Penunjuk Arah bagi Difabel.....	III-42
Tabel III.56 Ketersediaan Layanan Difabel Corner di Perpustakaan....	III-42
Tabel III.57 Ketersediaan Meja Disetiap Layanan .....	III-43
Tabel III.58 Ketersediaan Kursi Disetiap Layanan.....	III-44
Tabel III.59 Ketersediaan Relawan.....	III-45
Tabel III.60 Pemustaka Difabel Menyukai Ruang Difabel Corner.....	III-45
Tabel III.61 Ruang Difabel Corner sebagai Sarana Belajar Bersama....	III-46
Tabel III.62 Ruang Difabel Corner sebagai Tempat Berkreatifitas .....	III-47
Tabel III.63 Ketersediaan Alat Penelusuran Informasi.....	III-48
Tabel III.64 Kemudahan Pintu Masuk dan Keluar .....	III-48
Tabel III.65 Penomoran pada Semua Koleksi.....	III-49
Tabel III.66 Kemudahan Temua Kembali Informasi.....	III-50
Tabel III.67 Penggunaan Katalog <i>Online (Opac)</i> .....	III-50
Tabel III.68 Ketersediaan Layanan Internet.....	III-51
Tabel III.69 Kelancaran dalam Penelusuran Informasi.....	III-52
Tabel III.70 Kemudahan dalam Penelusuran Informasi .....	III-52
Tabel III.71 Ketersediaan Layanan <i>Bookdrop</i> .....	III-53
Tabel III.72 Keersediaan Layanan Fotocopy .....	III-54
Tabel III.73 Ketersediaan Layanan Loker dengan Sistem Delkey .....	III-54
Tabel III.74 Ketersediaan Layanan Peminjaman dan Pengembalian Mandiri .....	III-55
Tabel III.75 Pemustaka Difabel Bisa Menggunakan <i>Bookdrop</i> .....	III-56
Tabel III.76 Pemustaka Difabel Bisa Menemukan Koleksi di Rak .....	III-57
Tabel III.77 Pemustaka Difabel Bisa Meminjam dan Mengembalikan Buku secara Mandiri.....	III-58
Tabel III.78 Ketersediaan Koleksi Jurnal Ilmiah Cetak.....	III-58
Tabel III.79 Ketersediaan Koleksi Jurnal Ilmiah Digital .....	III-59
Tabel III.80 Ketersediaan Koleksi Referensi yang Memadai .....	III-60
Tabel III.81 Relevansi Koleksi dengan Silabus Mata Kuliah .....	III-60
Tabel III.82 Ketersediaan Koleksi Surat Kabar .....	III-61
Tabel III.83 Ketersediaan Koleksi Majalah .....	III-62
Tabel III.84 Bimbingan Pemustaka.....	III-62
Tabel III.85 Kemudahan Mendapat Informasi setelah Mengikuti Bimbingan Pemustaka .....	III-63
Tabel III. 86 Ketersediaan <i>wifi</i> di Perpustakaan .....	III-64



Tabel III.87 Akses Informasi tidak Lama .....	III-65
Tabel III.88 Tidak Ada Hambatan Ketika Mengakses Informasi .....	III-65
Tabel III.89 Kemudahan dalam Menelusur Informasi Melalui Internet .	III-66
Tabel III.90 Kemudahan Pemustaka Difabel dalam Mengakses <i>E-Journals</i>	III-67
Tabel III.91 Skor dimensi <i>empathy</i> dalam aspek <i>service affect</i> .....	III-68
Tabel III.92 Skor dimensi <i>responsiveness</i> dalam aspek <i>service affect</i> ...	III-69
Tabel III.93 Skor dimensi <i>assurance</i> dalam aspek <i>service affect</i> .....	III-70
Tabel III.94 Skor dimensi <i>reliability</i> dalam aspek <i>service affect</i> .....	III-71
Tabel III.95 Skor dimensi <i>tangibles</i> dalam aspek <i>library as place</i> .....	III-72
Tabel III.96 Skor dimensi <i>utilitarian space</i> dalam aspek <i>library as place</i>	III-73
Tabel III.97 Skor dimensi <i>symbol</i> dalam aspek <i>library as place</i> .....	III-74
Tabel III.98 Skor dimensi <i>refuge</i> dalam aspek <i>library as place</i> .....	III-74
Tabel III.99 Skor dimensi <i>ease of navigation</i> dalam aspek <i>personal control</i> .....	III-75
Tabel III.100 Skor dimensi <i>convenience</i> dalam aspek <i>personal control</i>	III-76
Tabel III.101 Skor dimensi <i>modern equipment</i> dalam aspek <i>personal control</i> .....	III-77
Tabel III.102 Skor dimensi <i>self reliance</i> dalam aspek <i>personal control</i>	III-77
Tabel III.103 Skor dimensi <i>content/space</i> dalam aspek <i>information access</i>	III-78
Tabel III.104 Skor dimensi <i>timeliness</i> dalam aspek <i>information access</i>	III-79
Tabel III.105 Gabungan skor rata-rata <i>library service quality</i> .....	III-80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan .....	I-20
Gambar II.1 Ruang difabel corner yang dahulu .....	II-18
Gambar II.2 Ruang difabel corner yang sekarang .....	II-19
Gambar II.3 Komputer adaptif .....	II-21
Gambar II.4 Mesin <i>scanner</i> .....	II-21
Gambar II.5 Koleksi <i>braille</i> .....	II-22
Gambar II.6 Koleksi <i>e-book</i> dalam <i>opac</i> .....	II-24



## DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian di Perpustakaan.....	1
Surat Izin Penelitian di PLD .....	2
K-08 .....	3
Daftar Hadir Pernah Mengikuti Ujian Skripsi .....	4
Kuesioner .....	5
Daftar Tabel .....	14
Foto-foto.....	37



**DAFTAR LAMPIRAN**

Surat Izin Penelitian di Perpustakaan.....	1
Surat Izin Penelitian di PLD .....	2
K-08 .....	3
Daftar Hadir Pernah Mengikuti Ujian Skripsi .....	4
Kuesioner .....	5
Daftar Tabel .....	14
Foto-foto.....	37

