

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
BAB I PENDAHULUAN	I-1
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
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	II-1
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

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
BAB V PENUTUP	V-1
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

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

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

