

II.4	Jumlah Pegawai di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya	II-4
II.5	Data Jumlah dan Jenis Koleksi Perpustakaan	II-5
II.6	Jumlah Pengunjung Perpustakaan	II-7
II.7	Fasilitas dan Perabotan Perpustakaan.....	II-7
BAB III	TEMU DATA.....	2
III.1	Karakteristik Responden	2
III.2	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	5
III.3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	8
III.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	12
III.5	Perhatian (<i>Empathy</i>).....	20
III.6	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	26
III.7	Penilaian Pernyataan Berdasarkan Kategori	40
III.8	Penilaian Pernyataan Keseluruhan	50
BAB IV	IV-1
ANALISIS DATA	IV-1
IV.1	Karakteristik Demografis	IV-1
IV.2	Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	IV-2
IV.3	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	IV-3
IV.4	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	IV-4
IV.5	Dimensi Perhatian (<i>Empathy</i>)	IV-5
IV.6	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	IV-6
BAB V	PENUTUP	V-1
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya Berdasarkan Klasifikasi	II-6
Tabel II.2 Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya Berdasarkan Klasifikasi	II-6
Tabel II.3 Jumlah Koleksi Referensi di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya.....	II-7
Tabel III.1 Jenis Kelamin Responden	2
Tabel III.2 Usia Responden.....	3
Tabel III.3 Jurusan Responden.....	3
Tabel III.4 Kelas Responden.....	4
Tabel III.5 Jumlah Kunjungan Perpustakaan	4
Tabel III.6 Layanan Jam Buka dan Tutup Perpustakaan	5
Tabel III.7 Informasi Koleksi Perpustakaan SMAMDA	6
Tabel III.8 Informasi Koleksi Terbaru	6
Tabel III.9 Koleksi Sesuai Kebutuhan Siswa.....	7
Tabel III.10 Pustakawan Menjawab Pertanyaan Siswa	8
Tabel III.11 Menanyakan Kebutuhan Koleksi Siswa	9
Tabel III.12 Mencarikan Kebutuhan Koleksi Siswa	10
Tabel III.13 Pustakawan Mendampingi Siswa.....	10
Tabel III.14 Pustakawan Mendapatkan Koleksi Sesuai Permintaan.....	11
Tabel III.15 Petugas Perpustakaan Segera Memberitahu Jika Koleksi Tidak Tersedia.....	12
Tabel III.16 Pustakawan Percaya Diri saat Melayani	13
Tabel III.17 Bahasa Pustakawan Mudah Dipahami.....	14
Tabel III.18 Kemampuan Komunikasi Pustakawan Baik	14
Tabel III.19 Menyampaikan Informasi Jelas.....	15
Tabel III.20 Penyampaian Informasi Mudah Dipahami	16
Tabel III.21 Pustakawan Tidak Menunjukkan Sikap Ketus dan Acuh	16
Tabel III.22 Pustakawan Memiliki Etika dalam Melayani	17

Tabel III.23 Pustakawan Membantu Menggunakan Koleksi Buku	18
Tabel III.24 Pustakawan Membantu Menggunakan <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC).....	19
Tabel III.25 Pustakawan Membantu Menggunakan Komputer	19
Tabel III.26 Pustakawan Menyambut di Pintu Masuk.....	21
Tabel III.27 Pustakawan Menanyakan Kebutuhan	21
Tabel III.28 Pustakawan Mendengarkan Kritik Saran.....	22
Tabel III.29 Pustakawan Memberikan Solusi	23
Tabel III.30 Pustakawan Bertutur Kata Baik, Lembut dan Ramah.....	24
Tabel III.31 Pustakawan Membuat <i>Form</i> Pengajuan Koleksi yang Dibutuhkan..	24
Tabel III.32 Pustakawan Membuat Aktivitas Menarik	25
Tabel III.33 Letak Ruangan Mudah Dijangkau	27
Tabel III.34 Ruangan Perpustakaan Memadai	27
Tabel III.35 Tinggi Rak Buku Mudah Dijangkau	28
Tabel III.36 Fasilitas Kursi dan Meja Nyaman.....	29
Tabel III.37 Fasilitas Nyaman dalam Ruangan.....	30
Tabel III.38 Koneksi Internet Cepat.....	30
Tabel III.39 Koleksi Buku dalam Keadaan Layak.....	31
Tabel III.40 Jumlah Buku Memenuhi Siswa.....	32
Tabel III.41 Komputer yang Masih Berfungsi Normal.....	32
Tabel III.42 OPAC Berfungsi Normal	33
Tabel III.43 Jumlah OPAC Memenuhi Kebutuhan Siswa.....	34
Tabel III.44 Petugas Berpakaian Rapi	35
Tabel III.45 Suasana di Perpustakaan Tenang	35
Tabel III.46 Ketersediaan Tempat Sampah.....	36
Tabel III.47 Peraturan pada Batas Peminjaman Koleksi	37
Tabel III.48 Peraturan Denda Pengembalian Koleksi.....	38
Tabel III.49 Tenaga Pustakawan Memadai.....	39
Tabel III.50 Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya pada Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	40
Tabel III.51 Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2	

Surabaya pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	41
Tabel III.52 Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA 2 Muhammadiyah 2 Surabaya pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	42
Tabel III.53 Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya pada Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>).....	45
Tabel III.54 Kualitas Pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya pada Dimensi Bukti fisik (<i>Tangible</i>).....	46
Tabel III.55 Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya	50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner

LAMPIRAN 2 K-07 Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi

LAMPIRAN 3 K-08 Kartu Pemilihan Dosen Pembimbing Skripsi

LAMPIRAN 4 Rekapitulasi Revisi

LAMPIRAN 5 Daftar Hadir Mengikuti Ujian Skripsi