

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM I	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM II	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	8
I.4.1 Manfaat Akademis	9
I.4.1 Manfaat Praktis	9
I.5 Kajian Teoritik	9
I.5.1 Kualitas Layanan	9

I.5.2 Metode Pengukuran Kualitas Layanan <i>ServQual</i>	
Pegguna Perpustakaan	11
I.5.2.1 Dimensi Metode <i>ServQual</i>	11
I.5.3 Multimedia atau Audio-visual	13
I.5.3.1 Koleksi Multimedia	13
I.5.4 Pemustaka atau Pengguna Perpustakaan	14
I.5.5 Perpustakaan Sekolah	15
I.5.5.1 Tujuan Perpustakaan Sekolah	15
I.5.5.2 Fungsi Perpustakaan Sekolah	16
I.5.5.3 Layanan Perpustakaan Sekolah	17
I.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	18
I.6.1 Definisi Konseptual	18
I.5.5 Definisi Operasional	19
I.7 Metode dan Prosedur Penelitian	20
I.7.1 Metode Penelitian	20
I.7.2 Lokasi Penelitian	21
I.7.3 Populasi dan Sampel	21
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data	23
I.7.5 Teknik Pengolahan Data	24
I.7.6 Teknik Analisa Data	25

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

II.1 Profil Perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu	1
II.2 Lokasi Penelitian	1
II.3 Struktur Organisasi Perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu	2

II.4	Visi dan Misi	4
II.2.1	Visi	4
II.2.2	Misi	4
II.5	Program Kerja Jangka Pendek	5
II.6	Strategi Inovasi Perpustakaan	5
II.7	Fasilitas Perpustakaan	6
II.8	Jam Operasional	6
II.9	Jenis Layanan	6
II.10	Data Pengguna Layanan Multimedia	7
II.11	Koleksi Multimedia	8

BAB III HASIL PENELITIAN

III.1	Kualitas Layanan Menurut Analisis ServQual	1
III.1.1	Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Tangibel	1
III.1.1.1	Penataan Koleksi Multimedia Cukup Baik	1
III.1.1.2	Koleksi Multimedia Banyak dan Memuaskan ...	2
III.1.1.3	Terdapat Peralata Audiovisual Untuk Mengakses Koleksi	2
III.1.1.4	Peugas Berpenampilan Rapih dan Sopan	3
III.1.1.5	Suasana Yang Tenang Ketika Didalam Ruangan	4
III.1.2.1	Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	4
III.1.2.1	Petugas Selalu Ada Ditempat Bila Diperlukan	4
III.1.2.2	Petugas Terampil Dalam Menggunakan Teknologi Informasi.....	5

III.1.3 Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Responsiveness	6
III.1.3.1 Petugas Tanggap Dalam Membantu Pencarian Koleksi	
Multimedia	6
III.1.3.2 Petugas Mampu Berinteraksi Dengan Baik	
Pada Para Pengguna	6
III.1.3.3 Petugas Tanggap Dalam Membantu	
Pengguna Yang Kesulitan Dalam Mengakses	
Koleksi	7
III.1.4 Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi	
<i>Assurance</i>	8
III.1.4.1 Perpustakaan Memiliki Peralatan	
Multimedia/Audiovisual Pengganti Jika Ada	
Yang Rusak	8
III.1.4.2 Petugas Mampu Memberikan	
Informasi Mengenai Layanan	
Multimedia Dengan Jelas	8
III.1.4.3 Petugas Dapat Menjelaskan Koleksi	
Multimedia Dengan Jelas Dan Detail	9
III.1.5 Kualitas Layanan Berdasarkan	
Dimensi <i>Emphaty</i>	10
III.1.5.1 Petugas Bersikap Ramah Dalam	
Memberikan Pelayanan	10
III.1.5.2 Petugas Menerima Kritikan Dan Masukan	
Dengan Baik	10
III.1.5.3 Petugas Mampu Menjelaskan Isi Konten	
Dengan Subjek/Judul	11

III.1.5.4 Semua Pengguna Dapat Menggunakan Koleksi Dan Peralatan Multimedia/Audiovisual	12
III.1.3 Hasil Uji Deskriptif Pernyataan Responden	13
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	
IV.1 Interpretasi Pemustaka Pada Kualitas Layanan	
Multimedia Menggunakan Metode <i>ServQual</i>	1
IV.1.1 Variabel Tangibel	1
IV.1.2 Variabel Reliability	2
IV.1.3 Variabel Responsiveness	2
IV.1.4 Variabel Assurance	3
IV.1.5 Variabel Emphaty	3
BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	1
V.2 Saran	1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Interval Kelas	26
Tabel 2.1	Data Pengguna Layanan Multimedia	7
Tabel 2.2	Koleksi Multimedia/Audio-visual	8
Tabel 3.1	Penataan Koleksi	1
Tabel 3.2	Koleksi multimedia.....	2
Tabel 3.3	Peralatan Audiovisual	2
Tabel 3.4	Kerapihan Berpakaian Petugas	3
Tabel 3.5	Suasana Perpustakaan	4
Tabel 3.6	Kesiapan Petugas Melayani Pengguna.....	4
Tabel 3.7	Keterampilan Petugas	5
Tabel 3.8	Kesediaan Membantu	6
Tabel 3.9	Komunikasi yang baik	6
Tabel 3.10	Kecepatan Pelayanan	7
Tabel 3.11	Penggantian Peralatan Yang Rusak	8
Tabel 3.12	Petugas Memberi Informasi yang Jelas	8
Tabel 3.13	Kemampuan Petugas Memadai	9
Tabel 3.14	Petugas Bersikap Ramah Dalam Memberi Pelayanan	10
Tabel 3.15	Petugas Menerima Kritikan dan Masukan Dengan Baik.....	10
Tabel 3.16	Tanggung Jawab Kenyamanan	11
Tabel 3.17	Perhatian Terhadap Kebutuhan	12
Tabel 3.18	Interval Kelas	13
Tabel 3.19	Hasil Uji Mean	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi 32