

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Kualitas	6
2.2 Pengertian Layanan	6
2.3 Kualitas Layanan	8
2.4 Perpustakaan	8
2.5 Kepuasan Pemustaka	8
2.6 <i>Open Public Acces Catalog</i> (OPAC)	8

2.7	Teknik Pengumpulan Data	12
2.7.1	Observasi	12
2.7.2	Wawancara	13
2.7.3	Angket (Kuesioner)	14
2.8	Metode Libqual	15
2.9	Perpustakaan Universitas Riau	17
2.9.1	Sejarah Perpustakaan	17
2.9.2	Struktur Organisasi	19
2.10	Penelitian Terdahulu	20
3	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Alur Penelitian	23
3.2	Tahap Pendahuluan	24
3.3	Tahap Perencanaan	24
3.3.1	Identifikasi Masalah	24
3.3.2	Menentukan Tujuan Penelitian	24
3.4	Tahap Pengumpulan Data	24
3.4.1	Studi Pustaka	25
3.4.2	Wawancara	25
3.4.3	Observasi	25
3.4.4	Menentukan Responden	25
3.4.5	Menentukan Variabel Dari Indikator	26
3.5	Tahap Analisis dan Pengolahan Data	27
3.6	Tahap Dokumentasi	29
4	ANALISIS DAN HASIL	30
4.1	Analisis OPAC Pada Perpustakaan Universitas Riau	30
4.2	Analisis Permasalahan	30
4.3	Deskriptif Variable Penelitian	31
4.4	Penentuan Sample	31
4.5	Karakteristik Responden	31
4.5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
4.5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	33
4.5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	34
4.6	Pengolahan Data	35
4.7	Uji Validitas dan Reabilitas	35
4.7.1	Uji Validitas	35

4.7.2	Uji Reabilitas	36
4.8	Perhitungan <i>Libqual</i>	37
4.9	Hasil Perhitungan <i>Libqual</i>	37
4.9.1	Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Persepsi	37
4.9.2	Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Minimum	38
4.9.3	Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Ideal	39
4.9.4	Rekapitulasi Rata-Rata Nilai dan Persentase persepsi, Harapan Minimum, dan Harapan Ideal Perdimensi	40
4.9.5	Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG)	41
4.9.6	<i>Superiority Gap</i> (SG)	41
4.9.7	Nilai <i>Libqual</i> Masing-Masing Pernyataan	44
4.10	Analisis <i>Adequacy Gap</i> (AG)	45
4.11	Analisis <i>Superiority Gap</i> (SG)	47
4.12	Rekomendasi	50
5	PENUTUP	52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
LAMPIRAN B	HASIL OBSERVASI	B - 1
LAMPIRAN C	KUESIONER	C - 1
LAMPIRAN D	DOKUMENTASI	D - 1

DAFTAR GAMBAR

2.1	<i>Menu home</i>	10
2.2	<i>Menu information library</i>	10
2.3	<i>Menu member area</i>	11
2.4	<i>Menu librarian</i>	11
2.5	<i>Menu help on search</i>	12
2.6	<i>Menu librarian login</i>	12
2.7	Struktur organisasi perpustakaan	19
3.1	<i>Flowchart</i> metodologi penelitian tugas akhir	23
4.1	Diagram pie responden berdasarkan jenis kelamin	32
4.2	Diagram pie responden berdasarkan usia	33
4.3	Diagram pie responden berdasarkan fakultas	34
4.4	Diagram pie responden berdasarkan semester	35
4.5	Kesenjangan persepsi dengan harapan minimum	45
4.6	kesenjangan persepsi dengan harapan ideal	48

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah pengunjung Perpustakaan Universitas Riau	2
2.1	Penelitian terdahulu	20
3.1	Variabel kualitas layanan	26
3.2	skala likert	27
4.1	Identifikasi masalah perdimensi Libqual	30
4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	31
4.3	Karakteristik responden berdasarkan usia	32
4.4	Karakteristik responden berdasarkan fakultas	33
4.5	Karakteristik responden berdasarkan semester	34
4.6	Keterangan hasil kuesioner	35
4.7	Uji validitas kuesioner	36
4.8	Uji reabilitas kuesioner	36
4.9	Persentase dimensi <i>affect of service</i>	37
4.10	Persentase dimensi <i>information of control</i>	38
4.11	Persentase dimensi <i>library as place</i>	38
4.12	Persentase dimensi <i>affect of service</i>	38
4.13	Persentase dimensi <i>information control</i>	39
4.14	Persentase dimensi <i>library as place</i>	39
4.15	Persentase dimensi <i>affect of service</i>	39
4.16	Persentase dimensi <i>information control</i>	40
4.17	Persentase dimensi <i>library as place</i>	40
4.18	Rekapitulasi rata-rata nilai <i>Libqual</i> perdimensi	40
4.19	Nilai kesenjangan AG dan SG perdimensi	42
4.20	Identifikasi GAP dengan dimensi libqual	43
4.21	Perhitungan kesenjangan AG dan SG masing-masing pernyataan	44
4.22	Rekomendasi	50

DAFTAR SINGKATAN

OPAC	:	<i>Open Public Acces Catalog</i>
EDP	:	<i>Entry Data Proses</i>
ARL	:	<i>Association Research Library</i>
AG	:	<i>Adequacy Gap</i>
SG	:	<i>Superiority Gap</i>
HI	:	Harapan ideal
HM	:	Harapan Minimum