
DAFTAR ISI

SAMBUTAN KEPALA PERPUSTAKAAN USD	v
KATA PENGANTAR DARI PEMBIMBING DAN PENGUJI TESIS	ix
KATA PENGANTAR DARI PAKAR KEPUSTAKAWANAN 1	xv
KATA PENGANTAR DARI PAKAR KEPUSTAKAWANAN 2	xix
KATA PENGANTAR PENULIS	xxiii
DAFTAR ISI	xxvii
DAFTAR GAMBAR	xxix
DAFTAR TABEL	xxxii
BAB I KUALITAS JASA	1
1.1 Kualitas Jasa	1
1.2. Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan	3
BAB II KEPUASAN PEMUSTAKA	9
2.1 Kepuasan	9
2.2 Pemustaka	10
2.3 Kepuasan Pemustaka	13
2.4 Pentingnya Kepuasan Pemustaka	15
2.5 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka	16

BAB III	PENGUKURAN KEPUASAN PEMUSTAKA	21
3.1	Alasan Pengukuran Kepuasan Pemustaka	23
3.2	Manfaat Pengukuran Kepuasan Pemustaka	27
3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pemustaka	29
3.4	Model Pengembangan dan Penggunaan Kuesioner Kepuasan Pemustaka	31
BAB IV	METODE LIBQUAL +™	33
4.1	Metode LibQual +™	33
4.2	Dimensi Pengukuran Metode LibQual +™	34
4.3	Metode Pengukuran LibQual +™	38
4.4	Langkah Pengukuran Kepuasan dengan Metode LibQual +™	40
BAB V	PENELITIAN PENGUKURAN KEPUASAN PEMUSTAKA DENGAN METODE LIBQUAL +™	43
5.1	Latar Belakang Penelitian	43
5.2	Kerangka Penelitian	46
5.3	Hipotesis Penelitian	47
5.4	Metode Penelitian	48
5.5	Populasi dan Sampel Penelitian	48
5.6	Prosedur Penelitian	48
5.7	Analisis dan Pembahasan	50
5.8	Kesimpulan dan Saran	126
DAFTAR PUSTAKA		131
LAMPIRAN		137
Lampiran 1	Kuesioner Kepuasan Pemustaka	139
Lampiran 2	Panduan Wawancara Pemustaka	151
Lampiran 3	Panduan Wawancara Manajemen	157