

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRASK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Kerangka Pemikiran .....	13
G. Hipotesis .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
A. Administrasi Akademik .....	19
1. Pengertian Administrasi Akademik .....	19
2. Prinsip-prinsip Administrasi Akademik .....	24
3. Tujuan dan Fungsi Administrasi Akademik .....	26
4. Perpustakaan sebagai Program Akademik .....	41
B. Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	42

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	42
2. Bentuk Pelayanan Perpustakaan .....	44
3. Fungsi Pelayanan Perpustakaan .....	45
4. Dimensi dan Indikator Pelayanan Perpustakaan .....	47
C. Kepuasan Pengguna Perpustakaan .....	50
1. Pengertian Kepuasan Pengguna Perpustakaan .....	50
2. Manfaat Kepuasan Pengguna Perpustakaan .....	53
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Perpustakaan .....	55
4. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pengguna Perpustakaan	57
D. Hubungan Konseptual Kualitas Pelayanan Pustaka dan Kepuasan Pengguna Perpustakaan .....	59
<b>BAB III PROSEDUR DAN LANGKAH PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
A. Metode Penelitian .....	61
B. Populasi dan Sampel .....	62
1. Populasi .....	62
2. Sampel .....	63
C. Jenis Data .....	64
D. Variabel Penelitian .....	64
1. Jenis Variabel .....	64
2. Paradigma Penelitian .....	65
3. Operasionalisasi Variabel .....	67
E. Teknik Pengumpulan Data .....	74
1. Studi Kepustakaan .....	74
2. Studi Lapangan .....	74

F. Alat Pengumpulan Data .....	74
1. Angket .....	75
2. Pengujian Validitas .....	76
3. Pengujian Reliabilitas .....	79
G. Analisis Data .....	83
1. Pengolahan Data .....	84
2. Uji Hipotesis .....	86
H. Tempat dan Jadwal Penelitian .....	95
1. Tempat Penelitian .....	95
2. Jadwal Penelitian .....	95
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>96</b>
A. Gambaran Umum Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran .....	96
1. Profil Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran .....	96
2. Visi dan Misi Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran .....	98
3. Sasaran Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran .....	100
4. Tujuan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran .....	100
5. Fungsi Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran .....	101
6. Struktur Organisasi Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran .....	101

7. Tugas Pokok Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran .....	103
8. Tenaga Pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran .....	103
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	106
1. Realitas Pelayanan Pustaka .....	106
2. Realitas Kepuasan Pengguna Perpustakaan .....	116
C. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran 128	
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>152</b>
A. Kesimpulan .....	152
B. Saran .....	153
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
Tabel 1.1 Operasional Variabel .....	67
Tabel 1.2 Tabel Alternatif Jawaban Responden .....	84
Tabel 1.3 Tabel Penolong Menganalisis Data Jawaban Responden .....	84
Tabel 1.4 Uji Validitas Variabel X .....	77
Tabel 1.5 Uji Validitas Variabel Y .....	78
Tabel 2.1 Hasil Perhitungan Pengujian Reliabilitas Variabel X .....	81
Tabel 2.2 Hasil Perhitungan Pengujian Reliabilitas Variabel Y .....	82
Tabel 2.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y .....	83
Tabel 2.4 Tabel Penolong Untuk Menghitung Regresi Linier Berganda Tiga Prediktor .....	90

Tabel 3.4	Tabel Pedoman Dalam memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	91
Tabel 3.5	Tabel Pedoman Dalam memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	92
Tabel 4.1	Tabel Staf Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran	104
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai <i>Technical Quality</i>	107
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Functional Quality</i>	109
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Corporate Image</i>	110
Tabel 4.4	Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Pustaka	112
Tabel 4.5	Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Pustaka (X)	113
Tabel 5.1	Tanggapan responden mengenai <i>Availability of Support</i> (Keberadaan pendukung)	117
Tabel 5.2	Tanggapan responden mengenai <i>Responsiveness of support</i> (Ketanggapan pendukung)	119
Tabel 5.3	Tanggapan responden mengenai <i>Time Lines of Support</i> (Ketetapan waktu pendukung)	120
Tabel 5.4	Tanggapan responden mengenai <i>Completeness of support</i> (Penyelesaian pendukung)	122
Tabel 5.5	Tanggapan responden mengenai <i>Pleasantness of support</i> (Kesenangan pendukung)	123
Tabel 6.0	Tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna perpustakaan	124
Tabel 6.1	Kriteria penilaian kepuasan pengguna perpustakaan (Y)	126
Tabel 6.2	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X1	129
Tabel 6.3	Hasil Analisis Korelasi Pearson X1	130
Tabel 6.4	Hasil Analisis Koefisien Determinasi X1	131
Tabel 6.5	Pengujian Uji Hipotesis dan Uji Signifikan X1	132
Tabel 7.1	Hasil Analisis Regresi Sederhana Linier Sederhana X2	135
Tabel 7.2	Hasil Analisis Korelasi Pearson X2	136
Tabel 7.3	Hasil Analisis Koefisien Determinasi X2	137
Tabel 7.4	Pengujian Uji Hipotesis dan Uji Signifikan X2	138
Tabel 7.5	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X3	141
Tabel 8.1	Hasil Analisis Korelasi Pearson X3	142
Tabel 8.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi X3	143
Tabel 8.3	Pengujian Uji Hipotesis dan Uji Signifikan X3	144

Tabel 8.4	Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda Tiga Prediktor X1, X2 dan X3	147
Tabel 8.5	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi X1, X2 dan X3	149
Tabel 9.1	Hasil Analisis Uji f X1, X2 dan X3	150



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran	18
Gambar 1.2	Paradigma Penelitian	66
Gambar 1.3	Garis Kontinum	86
Gambar 1.4	Kurva Distribusi	95
Gambar 1.6	Struktur Organisasi Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran	102
Gambar 2.1	Garis kontinum variabel X1 ( <i>Technical Quality</i> )	108
Gambar 2.2	Garis kontinum variabel X2 ( <i>Functional Quality</i> )	109
Gambar 2.2	Garis kontinum variabel X3 ( <i>Corporate Image</i> )	111
Gambar 2.3	Garis kontinum variabel Kualitas Pelayanan Pustaka	113
Gambar 2.4	Garis kontinum variabel Y1 ( <i>Availability of Support / Keberadaan pendukung</i> )	118
Gambar 2.5	Garis Kontinum Variabel Y2 ( <i>Responsiveness of support / Ketanggapan pendukung</i> )	119
Gambar 3.1	Garis Kontinum Variabel Y3 ( <i>Time lines of support / Ketetapan waktu</i> )	121
Gambar 3.2	Garis Kontinum Variabel Y4 ( <i>Completeness of support / Penyelesaian pendukung</i> )	122

Gambar 3.3	Garis kontinum variabel Y5 ( <i>Pleasantness of support</i> / Kesenangan pendukung) .....	124
Gambar 3.4	Garis kontinum variabel kepuasan pengguna perpustakaan .....	125
Gambar 3.5	Kurva Uji t Variabel X1 .....	133
Gambar 4.1	Kurva Uji t Variabel X2 .....	139
Gambar 4.2	Kurva Uji t Variabel X3 .....	145
Gambar 4.3	Kurva Uji f Variabel X1, X2 dan X3 .....	151

