

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoretis | 6 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis | 6 |
| 1.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 6 |
| 1.6 Kerangka Pemikiran | 11 |
| 1.6.1 Kerangka Teoretis | 11 |
| 1.6.2 Kerangka Konseptual | 13 |
| 1.6.3 Kerangka Operasional | 16 |
| 1.7 Hipotesis | 22 |
| 1.8 Langkah-langkah Penelitian | 23 |
| 1.8.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian | 23 |
| 1.8.2 Metode Penelitian | 24 |
| 1.8.3 Jenis Data | 24 |
| 1.8.4 Sumber Data | 25 |
| 1.8.5 Populasi dan Sampel | 26 |
| 1.8.6 Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 1.8.7 Uji Validitas dan Reliabilitas | 27 |
| 1.8.8 Teknik Analisis Data | 30 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| 2.1 Kualitas Pelayanan | 33 |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 33 |
| 2.1.2 Tujuan Kualitas Pelayanan | 36 |
| 2.1.3 Sasaran dan Manfaat Kualitas Pelayanan | 39 |
| 2.1.4 Unsur Pokok Kualitas Pelayanan | 39 |
| 2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan | 40 |
| 2.1.6 Strategi Mewujudkan Kualitas Pelayanan | 42 |
| 2.2 Perpustakaan | 44 |
| 2.2.1 Pengertian Perpustakaan | 44 |
| 2.2.2 Ciri-ciri Perpustakaan | 45 |
| 2.3 Citra | 47 |
| 2.3.1 Pengertian Citra | 47 |
| 2.3.2 Jenis-jenis Citra | 50 |
| 2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra | 52 |
| 2.3.4 Proses Pembentukan Citra | 55 |

BAB III PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 59 |
| 3.1.1 Visi, Misi, dan Motto Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat | 62 |
| 3.1.2 Struktur Organisasi Badan Pusat Statistik (BPS) | 63 |
| 3.1.3 Struktur Organisasi Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat | 64 |
| 3.1.4 Tugas, Fungsi dan Kewenangan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat | 65 |
| 3.1.5 Nilai-Nilai Inti Badan Pusat Statistik (BPS) | 66 |
| 3.1.6 Diseminasi dan Pelayanan Informasi Statistik | 68 |
| 3.2 Hasil Penelitian | 70 |
| 3.2.2 Analisis Data Responden | 71 |
| 3.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 74 |

| | |
|--|-----|
| 3.2.3 Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat | 81 |
| 3.2.4 Analisis Citra Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat | 115 |
| 3.2.5 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan terhadap Peningkatan Citra Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat | 138 |

BAB IV PENUTUP

| | |
|----------------------|-----|
| 4.1 Kesimpulan | 146 |
| 4.2 Penutup | 148 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

