

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Hasil Penelitian .....	9
1.5.1. Secara Teoritis.....	9
1.5.2. Secara Praktis .....	9
1.6. Kerangka Pemikiran .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>

2.1.	Deskripsi Konseptual .....	11
2.1.1.	Kajian Administrasi Publik .....	11
2.1.2.	Kajian Pelayanan Publik .....	13
2.1.3.	Kajian <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC).....	16
2.1.4.	Analisis PIECES .....	18
2.1.5.	Kajian Kepuasan Pengguna Layanan.....	20
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3.	Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
3.1.	METODE PENELITIAN .....	28
3.2.	SUMBER DATA PENELITIAN .....	29
3.2.1.	Data Primer .....	29
3.2.2.	Data Sekunder .....	29
3.3.	JENIS DATA .....	29
3.3.1.	Data Kuantitatif .....	29
3.3.2.	Data Kualitatif .....	30
3.4.	TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	30
3.5.	OPERASIONAL VARIABEL .....	32
3.6.	SAMPEL DAN POPULASI .....	34
3.6.1.	Populasi .....	34

3.6.2.	Sampel.....	35
3.6.3.	Teknik Penarikan Sampel .....	35
3.6.4.	Deskripsi Data Karakteristik Responden .....	37
3.7.	TEKNIK PENGUJIAN INSTRUMEN.....	39
3.7.1.	Uji Validitas .....	39
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	41
3.8.	STATISTIK DESKRIPTIF .....	42
3.9.	TEKNIK ANALISIS DATA PENELITIAN .....	43
3.9.1.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	43
3.9.2.	Koefisien Korelasi.....	43
3.9.3.	Koefisien Determinasi.....	44
3.9.4.	Pengujian Hipotesis.....	45
3.10.	TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>48</b>
4.1.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
4.1.1.	Uji Validitas .....	48
4.1.2.	Uji Reliabilitas .....	49
4.2.	Statistik Deskriptif.....	50
4.2.1.	Statistik Deskriptif Variabel X (Analisis PIECES).....	50
4.2.2.	Statistik Deskriptif Variabel Y (Kepuasan Pengguna Layanan).....	61

4.3.	Teknik Analisis Data .....	67
4.3.1.	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	67
4.3.2.	Koefisien Korelasi.....	69
4.3.3.	Koefisien Determinasi.....	74
4.3.4.	Pengujian Hipotesis.....	76
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.4.1.	Pengaruh <i>Performance</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA. ....	83
4.4.2.	Pengaruh <i>Information</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA. ....	84
4.4.3.	Pengaruh <i>Economy</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA. ....	85
4.4.4.	Pengaruh <i>Control</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA. ....	87
4.4.5.	Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA. ....	88
4.4.6.	Pengaruh <i>Service</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA. ....	89
4.4.7.	Pengaruh Analisis PIECES terhadap Kepuasan Pengguna Layanan OPAC di DISPUSIPDA. ....	90
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>92</b>

5.1. Simpulan.....	92
5.2. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>

