

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	10

2.2.1. Pengertian Pemasaran	10
2.2.2. Konsep Pemasaran Yang Berorientasi Kepada	
Konsumen	11
2.2.3. Konsep Jasa.....	12
2.2.3.1. Pengertian Jasa	12
2.2.3.2 Karakteristik Jasa	13
2.2.3.3. Dimensi Kualitas Jasa	14
2.2.4. Kualitas Layanan Konsumen	16
2.2.4.1. Pengertian Kualitas Layanan Konsumen	16
2.2.4.2. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi	
Kualitas Layanan Konsumen	17
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	21
2.2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.2.5.2. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan	
Kualitas Pelayanan	23
2.2.6. Mengelola Kualitas Jasa	24
2.3. Kerangka Teoritis	28
2.4. Hipotesis	28

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	29
3.2. Sejarah Perpustakaan FE UII	29
3.2.1. Perpustakaan FE UII	29

3.2.2. Periodesasi Perpustakaan FE UII	30
3.3. Variabel Penelitian	31
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpul Data	33
3.4.1. Skala Likert	33
3.4.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
3.4.2.1. Uji Validitas	34
3.4.2.2. Uji Reliabilitas	37
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1. Data Primer	39
3.5.2. Data Sekunder	40
3.6. Populasi dan Sampel	40
3.6.1. Populasi	40
3.6.2. Sampel	40
3.7. Teknik Analisis	42
3.7.1. Analisis Deskriptif	42
3.7.2. Analisis Kuantitatif	43
3.7.2.1. Analisis Selisih	43
3.7.2.2. Uji Z	43

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Data	45
4.1.1. Analisis Deskriptif	45
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	

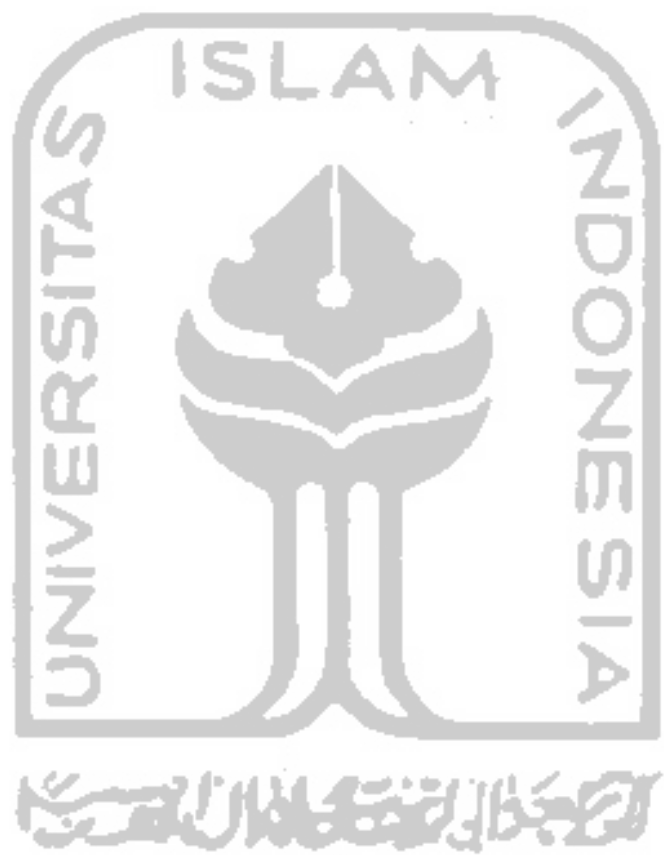
Kelamin (Gender)	46
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .	46
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal	
Fakultas	47
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jenjang Pendidikan	48
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jurusan Pendidikan	48
4.1.2. Analisis Kuantitatif	49
4.1.2.1. Analisis Selisih	49
4.1.2.2. Uji Z	55
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Hasil Uji Validitas Harapan	35
Tabel 3.2.	Hasil Uji Validitas Kinerja	36
Tabel 3.3.	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	38
Tabel 3.4.	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	38
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Fakultas	47
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	48
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan Pendidikan	49
Tabel 4.6.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan dan Kinerja Dimensi Bukti Fisik	50
Tabel 4.7.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan dan Kinerja Pada Dimensi Kehandalan	51
Tabel 4.8.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan Dan Kinerja Pada Dimensi Daya Tanggap	52
Tabel 4.9.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan Dan Kinerja Pada Dimensi Jaminan	53
Tabel 4.10.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan dan Kinerja Pada dimensi Empati	54
Tabel 4.11.	Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.12.	Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Reliability</i>	57

Tabel 4.13. Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4.14. Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.15. Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Emphaty</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

- I. Kuisisioner
- II. Karakteristik Responden
- III. Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 2
- IV. Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja perpustakaan Lantai 3
- V. Hasil Pengujian Validitas Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 2
- VI. Hasil Pengujian Validitas Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 3
- VII. Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 2
- VIII. Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 3
- IX. Hasil Uji Z

