

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	
Lembar Orisinalitas	
Lembar Abstrak	
Datar Riwayat Hidup	
Persembahan	
Motto	
Kata Pengantar	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kompetensi Pustakawan	
2.1.1. Pengertian Kompetensi Pustakawan	11
2.1.2. Tujuan Peningkatan Kompetensi Pustakawan	14
2.1.3. Standar Kompetensi Pustakawan	14
2.1.4. Indikator Kompetensi Pustakawan	15
2.2. Iklim Organisasi	
2.2.1. Pengertian Iklim Organisasi	16
2.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Iklim Organisasi	17
2.2.3. Manfaat Iklim Organisasi yang Baik	18
2.2.4. Indikator Iklim Organisasi	19
2.3. Kualitas Pelayanan	
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.3.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	25
2.3.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	25
2.3.4. Kualitas Layanan Perpustakaan	26
2.3.5. Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.4. Kepuasan Pemustaka	
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pemustaka	29
2.4.2. Alasan Perlunya Pengukuran Kepuasan Pemustaka	32
2.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka	34
2.4.4. Indikator Kepuasan Pemustaka	34
2.5. Penelitian Terdahulu	35
2.6. Kerangka Pikir	43

2.7. Hipotesis Penelitian	43
---------------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	50
3.2. Lokasi Penelitian	50
3.3. Populasi dan Sampel	
3.3.1. Populasi	50
3.3.2. Sampel	51
3.4. Jenis dan Sumber Data	
1. Jenis Data	53
2. Sumber Data	53
3.5. Metode Pengumpulan Data	54
3.6. Teknik Pengukuran	54
3.7. Structural Equation Modeling (SEM)	
3.7.1. Pengertian SEM	55
3.7.2. Cara Kerja SEM	55
3.8. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
3.8.1. Variabel Penelitian	56
3.8.2. Definisi Operasional	57
3.9. Metode Analisis Data	
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	62
3. Uji Normalitas	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.2. Deskripsi Persepsi Responden	65
4.3. Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas	
a. Uji Validitas	71
b. Uji Reliabilitas	81
c. Uji Normalitas	84
4.4. Uji Hipotesa	85

B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN 92

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

5.1. Simpulan	108
5.2. Implikasi Manajerial	109
5.3. Saran	110