

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN.....	v
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Berpikir.....	6
F. Hipotesis .....	10
G. Hasil Penelitian Terdahulu .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	18
A. Layanan Perpustakaan.....	18
1. Pengertian Layanan Perpustakaan.....	18
2. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan .....	20
3. Faktor Pendukung Perpustakaan .....	21

B. Sistem Informasi Perpustakaan.....	23
1. Pengertian Sistem Informasi Perpustakaan.....	23
2. Komponen-komponen Sistem Informasi Perpustakaan.....	24
C. <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC).....	25
1. Pengertian <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC).....	25
2. Tujuan dan Fungsi <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC)....	26
3. Kelebihan dan Kekurangan <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC).....	27
4. Dimensi <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC).....	27
D. Kualitas Pelayanan .....	29
1. Pengertian Kualitas pelayanan .....	29
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	34
B. Jenis dan Sumber Data .....	34
C. Teknik Pengumpulan Data .....	37
D. Teknik Analisis Data.....	37
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Deskripsi Data.....	46
1. Profil Singkat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung	46
2. Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.....	46
3. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.....	47
4. Layanan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung .....	49

B. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	52
1. Layanan Perpustakaan berbasis <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC).....	52
2. Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.....	57
3. Pengaruh Layanan Perpustakaan berbasis <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC) terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung .....	60
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
1. Layanan Perpustakaan berbasis <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC) Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung .....	64
2. Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.....	67
3. Pengaruh Layanan Perpustakaan berbasis <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC) terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung .....	69
BAB V PENUTUP .....	71
A. Simpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	103