

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	4
E. Kerangka Berpikir	4
F. Hipotesis Penelitian	6
G. Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
B. Pelayanan Perpustakaan	15
C. Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	21
D. Kepuasan Pemustaka.....	26
E. Pustakawan	29
F. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pemustaka	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	39
B. Jenis dan Sumber Data	39
C. Teknik Pengumpulan Data	41
D. Teknik Analisis Data.....	42
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Data.....	46
B. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	51

C. Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V PENUTUP	71
A. Simpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	78
RIWAYAT HIDUP	101

