

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| ABSTRAK .....  | i   |
| LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH .....   | ii  |
| KATA PENGANTAR.....  | iv  |
| DAFTAR ISI.....  | vii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | ix  |
| DAFTAR TABEL.....  | x   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....  | 1   |
| A. Latar Belakang .....  | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....   | 6   |
| C. Tujuan Penelitian.....  | 6   |
| D. Manfaat Penelitian.....   | 6   |
| E. Kerangka Pemikiran.....   | 7   |
| F. Hipotesis Penelitian.....   | 10  |
| F. Hipotesis Penelitian.....   | 10  |
| G. Hasil Penelitian Terdahulu .....  | 10  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....   | 17  |
| A. Kualitas Pelayanan Koleksi.....   | 17  |
| B. Kepuasan pemustaka .....  | 33  |
| C. Relevansi Kualitas Pelayanan Koleksi Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka dalam Ruang Lingkup MPI..... | 42  |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....  | 45  |
| A. Pendekatan Dan Metode Penelitian.....   | 45  |
| B. Jenis dan Sumber Data .....   | 46  |
| C. Teknik Pengumpulan Data .....   | 48  |
| D. Teknis Analisis Data .....  | 54  |
| E. Tempat dan Waktu Penelitian .....   | 65  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....   | 67  |
| A. Deskripsi Data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat .....                      | 67  |
| B. Pengujian Hipotesis.....  | 72  |

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| C. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 87  |
| BAB V PENUTUP.....                  | 96  |
| A. Simpulan.....                    | 96  |
| B. Saran.....                       | 97  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                | 98  |
| LAMPIRAN.....                       | 102 |
| RIWAYAT HIDUP.....                  | 111 |

