

DAFTAR ISI

ABSTRAK

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

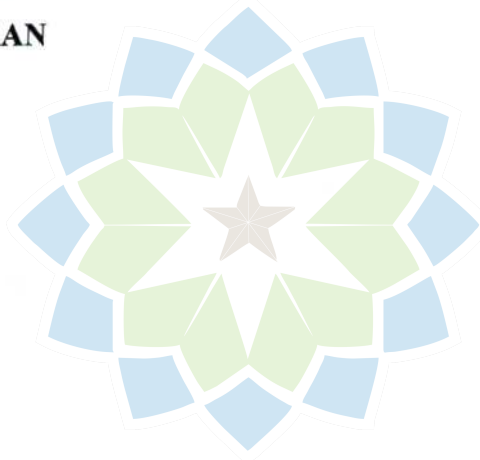
DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran	8
1.6 Hipotesis	15
1.7. Langkah-langkah Penelitian	16
1.7.1 Lokasi Penelitian	16
1.7.2 Metode Penelitian	16
1.7.3. Jenis Data	16
1.7.4 Sumber Data	17
1.7.5 Populasi dan sampel	18
1.7.6 Teknik pengumpulan data	19
1.7.7 Analisis Data	20
1.7.8 Teknik pengumpulan instrumen Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1. Pelayanan Prima.....	24
2.1.1. Pengertian Pelayanan Prima	24
2.1.2. Kualitas Pelayanan Prima	27
2.1.3. Tujuan Pelayanan Prima	29



2 1 4 Menangani keluhan Pelanggan ..	30
2 1 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam ..	32
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	36
2 2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan ..	38
2.2.2 Loyalitas Konsumen ..	42
2 2 3 Strategi kepuasan pelanggan ..	45
2 2 4 Model-model Komunikasi yang mendukung atas penelitian ini ..	48
BAB III TINJAUAN EMPIRIK LOKASI DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	49
3.1. Kondisi Objektif Lokasi.....	49
3 1 1. Kondisi objektif Badan Perpustakaan dan kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ..	49
3 1 2. Sejarah ..	49
3 1 3. Visi ..	51
3.1.4. Misi ..	51
3 1 5 Tugas dan Fungsi ..	51
3 1 6 Fasilitas ..	52
3.1.7. Layanan Perpustakaan.....	52
3.1.8. Peraturan perpustakaan ..	55
3.2. Uji Instrumen.....	56
3 2 1 Uji validitas ..	56
3 2 2 Uji Reliabilitas.....	58
3.3. Hasil Penelitian.....	60
3.3.1. Analisis Data Responden.....	60
3 3 2 Analisis Statistik Deskriptif.....	62
3 3 3 Analisis hasil penelitian tentang Pelayanan Prima Pustakawan ..	62
1) Kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka	62
2) Pelayanan prima pustakawan melalui sikap pustakawan dalam melayani pemustaka ..	65

3) Pelayanan prima pustakawan melalui penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka	70
3.3.4 Analisis hasil data penelitian tentang kepuasan pemustaka.....	72
3.3.5. Analisis Hasil Statistik Inferensial.....	84
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	95
4.1. Kesimpulan.....	95
4.2. Rekomendasi.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

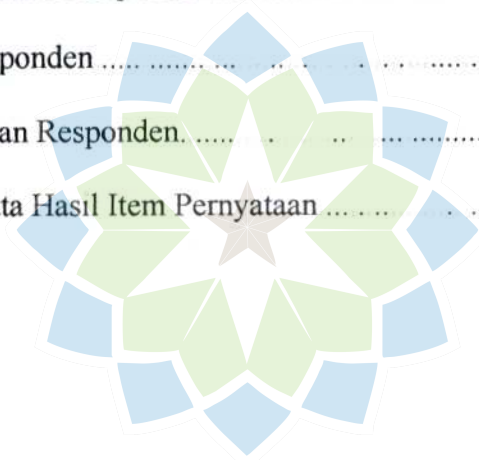


uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Kerangka Operasional	14
Tabel 2 1 Tujuan Pelayanan Prima	26
Tabel 3 1 Rangkuman Uji Validitas Butir (Bebas)	57
Tabel 3.2 Rangkuman Uji Validitas Butir (Tak Bebas).....	57
Tabel 3 3 Rangkuman Uji Reliabilitas	59
Tabel 3.4 Data Jenis kelamin Responden.....	60
Tabel 3.5 Data Usia Responden	61
Tabel 3 6 Data Pendidikan Responden.....	61
Tabel 3 7-Tabel 3 35 Data Hasil Item Pernyataan	62-83



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Pertukaran Sosial	9
Gambar 1.2 Skema Kerangka pemikiran	10
Gambar 1.3 Skema Kerangka pemikiran	12



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG