

**MENGUKUR KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN
ADMINISTRASI KEANGGOTAAN DINAS PERPUSTAKAAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN
METODE *LIBQUAL*^{+TM}**



SKRIPSI

Oleh :

IPIL PITRI YANTI
NIM : 1564400040

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

NOMOR: B.1343/Un.09/IV.1/PP.01/05/2019

SKRIPSI
MENGUKUR KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN ADMINISTRASI
KEANGGOTAAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
MENGGUNAKAN METODE LIBQUALTM

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

IPIL PITRI YANTI
NIM. 1564400040

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 24 Mei 2019

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Dr. Herlina, S.ag., S.S., M.Hum.
NIP. 19711223 199903 2 001

Sekretaris

Nurul Hayah, M.Pd.I.
NIP. 19890624 201801 2 001

Pembimbing I

Dr. Mohammad Syawaluddin, M.Ag.
NIP. 19711124 200312 1 001

Penguji I

Dr. Herlina, S.ag., S.S., M.Hum.
NIP. 19711223 199903 2 001

Pembimbing II

Yanto, M.Hum., M.I.P.
NIP. 19770114 200312 1 003

Penguji II

Ahmad Wahidi, S.Ag., S.I.P., M.Pd.I.
NIP. 19701123 199803 1 005

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P)
Tanggal, 29 Mei 2019

Dean
Fakultas Adab dan Humaniora

Dr. Nur Huda Ali, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan

Yanto, M.Hum., M.I.P.
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Ipil Pitri Yanti

NIM : 1564400040

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

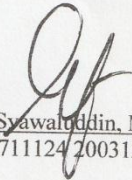
Yang berjudul **“MENGUKUR KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN ADMINISTRASI KEANGGOTAAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUALTM”**

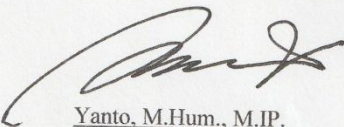
Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal, 23 April 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. M. Syawaluddin, M.Ag.
NIP. 19711124 200312 1 001


Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 19770114 200312 1 003

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Ipil Pitri Yanti

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“MENGUKUR KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN ADMINISTRASI KEANGGOTAAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL^{+TM}** Yang ditulis oleh:

Nama : Ipil Pitri Yanti

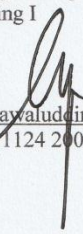
NIM. : 1564400040

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 23 April 2019
Pembimbing I


Dr. M. Syawaluddin, M.Ag.
NIP. 19711124 200312 1 001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Ipil Pitri Yanti

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“MENGUKUR KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN ADMINISTRASI KEANGGOTAAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL⁺™**

Yang ditulis oleh:

Nama : Ipil Pitri Yanti


NIM : 1564400040

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 23 April 2019
Pembimbing II


Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 19770114 200312 1 003

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 24 Mei 2019

Yang menyatakan,



Ipil Pitri Yanti
Ipil Pitri Yanti
NIM. 1564400040

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Ipil Pitri Yanti
NIM. : 15644000740
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive (Exsclusive Royalty Free Right)*** atas karya saya yang berjudul **“MENGUKUR KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN ADMINISTRASI KEANGGOTAAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL^{+TM}”**.

Beserta perangkat yang ada jika diperlukan dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalih mediakan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada tanggal : 24 Mei 2019
Yang menyatakan,


Ipil Pitri Yanti
NIM. 1564400040

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

“ Dan janganlah kamu iri hati terhadap apa yang dikaruniakan Allah kepada sebagian kamu lebih banyak dari pada sebagian yang lain.

(Karena) bagi para laki-laki ada bagian dari apa yang mereka usahakan, dan bagi para wanita (pun) ada bagian dari apa yang mereka usahakan, dan mohonlah kepada Allah sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya Maha Mengetahui Segala sesuatu”

(Q.S. An-Nisa' [4]: 32)

Hasil skripsi ini saya dedikasikan kepada:

- ♥ Kedua orang tuaku yang diamanah kan Allah untuk menjaga ku, melindungi ku, dan mendidik ku sampai saat ini mereka adalah ayah dan ibu ku (Ibu Sayuna dan Bapak Sanet).
- ♥ Kakak-kakak ku tersayang (kak Yusmeriansya, kak Adi Yuniansya dan kak Indra Yanto)
- ♥ Nenek ku yang selalu memberikan motivasi moril terhadap ku (nenek Ayati)
- ♥ Keluarga besarku dan orang-orang disekelilingku yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan doa.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam selalu tcurahkan kepada tauladan sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Atas berkat rahmat kasih sayang dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Mengukur Kepuasan Pemustaka pada Layanan Administrasi Keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan Metode LibqualTM”.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Dengan segenap ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan sebesar-besarnya untuk semua pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:


1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi M.A., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., MA selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan.
5. Bapak Misroni, M.Hum Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
6. Bapak Dr. Mohammad Syawaluddin, M.Ag. selaku Pembimbing I dan Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Pembimbing II yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan ilmunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Mislana, SE., MM.,. Sebagai PLT. Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Pustakawan, serta seluruh pengelola perpustakaan yang telah memberikan izin, dan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
9. Bapak Dra. Suhana, yang telah banyak memberi masukan, nasihat, motivasi, dan ilmunya kepada penulis.
10. Kedua orang tuaku yang selalu memberi dukungan baik moril maupun materi dan doa yang tiada hentinya sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar sarjana.
11. Sahabat-sahabat sekalian yang kusayangi (Para teman-teman dikelas, Melan dan Juairiyah dan Ranti Wulandari, Lidia Wulandari, Kartina, dan Risa, serta teman-teman KKN 170) yang telah mewarnai hari-hari ku baik di kampus atau di kosan.
12. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa prodi Ilmu Perpustakaan tahun angkatan 2014, yang telah banyak menghabiskan waktu bersama penulis di keadaan sulit maupun senang.
13. Teman-teman ku seperjuangan mahasiswa/i jurusan ilmu perpustakaan, terutama kelas 14-Pus-B yang selalu bersama melewati masa perkuliahan dari awal masuk sampai dengan selesai.
14. Partner terbaikku yang selalu setia menemaniku, selalu sabar, selalu memberikan semangat dan selalu ada disaat sedih maupun bahagia (Rekyandra S.IP).

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'ailaikum Wr. Wb

Palembang, 24 Mei 2019
Yang menyatakan


Ipil Pitri Yanti
NIM. 1564400040

ABSTRAK

Nama : Ipil Pitri Yanti
NIM : 1564400040
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan /2019
Judul Skripsi : Mengukur Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Administrasi Keanggotaan Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan Menggunakan *Metode Libqual^{+TM}*.”
xxi + 136 hlm + lampiran

Skripsi ini berjudul “Mengukur Kepuasan Pemustaka pada Layanan Administrasi Keanggotaan Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan menggunakan Metode Libqual^{+TM}. Penelitian ini bertujuan dan untuk mengetahui bagaimana “Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Administrasi Keanggotaan Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan berdasar empat dimensi *Metode Libqual^{+TM}*.” dan “Seberapa Tinggi Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan *Metode Libqual^{+TM}*.”. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu, pemustaka Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yang berdasar pertimbangan tertentu bagi penulis. Penentuan sampel yang diambil menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Administrasi Keanggotaan Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan Menggunakan Metode Libqual^{+TM} tergolong tinggi dan memuaskan dengan jumlah rata-rata 4,112.

Kata kunci: Kepuasan Pemustaka, Metode Libqual^{+TM}, Layanan Administrasi Keanggotaan.

ABSTRACT

Name : Ipil Pitri Yanti
NIM : 1564400040
Faculty : Adab and Humanities
Program Study/Year : Ilmu Perpustakaan /2019
Thesis Title : Measuring User Satisfaction at Membership \ Administration Services of the South Sumatra Library Service Using the Libqual^{+TM} Method.
xxi + 136 hlm + lampiran

This study aims at to find out the User Satisfaction in administration services at the South Sumatra Library Service based on four dimensions Libqual^{+TM} Method." and to find at the is the Satisfaction Level of Users. "The method used in this study is a descriptive research method with a quantitative approach. As for the respondents in this stud, are library users of the South Sumatra Library. In this study the authors used a purposive sampling technique based on certain considerations for the author. Determination of samples is taken using the Slovin formula with an error rate of 10%. The sample used in this study amounted to 98 respondents. Data processing techniques in this study are observation, interviews, questionnaires and documentation. The results showed that the users Satisfaction of administration services of the South Sumatra Library Service Using the Libqual^{+TM} Method was *high* with an average number of 4,112.

Keywords: *User Satisfaction, Libqual^{+TM} Method, Membership Administration Service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
PERSETUJUAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Batasan masalah.....	8
C. Rumusan masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat penelitian	9
a. Tujuan Penelitian	9
b. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka teori.....	10
F. Tinjauan Pustaka	16
G. Metode Penelitian	21
1. Jenis dan pendekatan penelitian	21
2. Lokasi penelitian	22
3. Sumber Data	22
4. Populasi dan Sampel	23
a. Populasi.....	23
b. Sampel	23
5. Teknik Pengumpulan data	26

a.	Observasi	26
b.	kuesioner	26
c.	Wawancara	26
d.	Dokumentasi	27
6.	Insrumen Penelitian	27
a.	Skala pengukuran.....	28
b.	Variabel penelitian.....	28
7.	Uji validitas dan Reliabilitas	30
8.	Teknik analisis data	32
a.	Coding	32
b.	Skoring	33
c.	Tabulasi	33
d.	Analisis deskriptif.....	33
9.	Pengujian hipotesis	35
H.	Definisi Operasional	36
I.	Sistematika Penulisan	39

BAB II : LANDASAN TEORI

A.	Kepuasan Pemustaka	41
1.	Definisi kepuasan.....	41
2.	Definisi pemustaka	42
3.	Definisi kepuasan pemustaka	44
4.	Pentingnya kepuasan pemustaka	46
5.	Alasan pengukuran kepuasan pemustaka	47
6.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka	50
B.	Layanan administrasi keanggotaan.....	51
C.	Metode pengukuran Libqual ^{+TM}	54
1.	Definisi metode Libqual ^{+TM}	54
2.	Tujuan Libqual ^{+TM}	55

3. Manfaat Libqual ^{+TM}	55
4. Dimensi pengukuran Libqual ^{+TM}	57
a. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani	59
b. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan.....	60
c. Petunjuk dan sarana akses	61
d. Akses informasi	62
D. Kerangka berpikir	62
E. Hipotesis	64

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	66
B. Visi misi perpustakaan.....	70
C. Struktur organisasi	71
D. Sumber daya manusia	72
E. Anggaran perpustakaan.....	72
F. Koleksi perpustakaan	73
1. Bentuk dan jumlah koleksi	73
2. Pengadaan koleksi.....	74
3. Pengolahan bahan pustaka	75
G. Layanan perpustakaan.....	78
1. Layanan sirkulasi	79
2. Layanan referensi.....	83
3. Layanan temu kembali.....	84
4. Layanan akses internet.....	84
5. Layanan perpustakaan keliling	85
6. Layanan BI Corner.....	85

BAB IV : TEMUAN DAN HASIL ANALIS

A. Analisis indikator kepuasan pemustaka	87
1. Analisis sub variabel kemampuan & sikap pustakawan	88
2. Fasilitas dan ruang administrasi keanggotaan	96
3. Petunjuk dan sarana akses.....	103
4. Akses informasi	108
B. Analisis tingkat kepuasan pemustaka metode libqual ^{+TM}	114
C. Uji Hipotesis	114

BAB V: PENUTUP

A. Simpulan	118
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA	120
-----------------------------	------------

BIODATA PENULIS.....	123
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	124
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sampel penelitian.....	25
Tabel 1.2	Skala liker	28
Tabel 1.3	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pemustaka.....	29
Tabel 1.4	Hasil uji validitas instrument pemustaka	31
Tabel 1.5	Hasil uji reliabilitas kepuasan pemustaka	32
Tabel 3.1	Data Pegawai Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan 2019	72
Tabel 3.2	Jumlah Koleksi Bahan Pustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sampai Maret 2019	74
Tabel 3.3	Jam layanan dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan	79
Tabel 3.4	Rekap Jumlah Pengunjung Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan 1 Januari sd 31 Desember 2018	81
Tabel 4.1	Pustakawan Memahami Kebutuhan di Layanan Administrasi Keanggotaan	88
Tabel 4.2	Pustakawan Memberikan Perhatian yang Sungguh-sungguh	89
Tabel 4.3	Pustakawan Cepat Tanggap dalam Melayani	90
Tabel 4.4	Pustakawan Membimbing Saya Saat Mengalami kesulitan Dalam melakukan pendaftaran anggota.....	91
Tabel 4.5	Pustakawan Sopan dan Ramah Saat Melayani	92
Tabel 4.6	Pustakawan Memiliki Kecakapan di Bidanganya	92
Tabel 4.7	Pustakawan Melayani Sesuai dengan Jam Pelayanan yang ditentukan	93
Tabel 4.8	Kemampuan Pustakawan dalam Menjawab pertanyaan	94
Tabel 4.9	Analisis Sub Variabel Kemampuan dan sikap pustakawan Dalam melayani (<i>Service Affect</i>)	95

Tabel 4.10	layanan Administrasi Keanggotaan Memiliki Fasilitas yang Memadai serta berfungsi dengan baik	97
Tabel 4.11	Ketersedian Kartu Anggota Membantu Peminjaman Koleksi Perpustakaan	98
Tabel 4.12	Desain Ruangan Administrasi Keanggota Menarik dan Mudah di temui	99
Tabel 4.13	Layanan Administrasi Keanggotaan Terbuka untuk Pemustaka Yang ingin Menjadi Anggota Perpustakaan.	100
Tabel 4.14	Layanan Administrasi Keanggotan Selalu dalam kondisi Yang nyaman dan bersih	101
Tabel 4.15	Analisis Sub Variabel fasilitas dan ruang administrasi Keanggotan	102
Tabel 4.16	Saya merasakan kemudahan saat melakukan pendaftaran Anggota	103
Tabel 4.17	Prosedur pendaftaran mempermudah menjadi anggota Perpustakaan	104
Tabel 4.18	Terdapat petunjuk yang jelas saat melakukan Pendaftaran anggota	105
Tabel 4.19	Pendaftaran anggota tidak membutuhkan waktu terlalu lama	106
Tabel 4.20	Adanya fasilitas khusus sebagai alat bantu pendftaran anggota	106
Tabel 4.21	Analisis Sub Variabel petunjuk dan sarana akses (<i>Personal Control</i>)	107
Tabel 4.22	Ketersedian Kartu Anggota dapat Memudahkan Akses Internet melalui ID Card Kartu Anggota	109
Tabel 4.23	Saya Merasakan kelancaran dalam mengakses berbagai Informasi yang dibutuhkan	110

Tabel 4.24	Analisis Sub Variabel Akses informasi (<i>Information Acces</i>)	111
Tabel 4.25	Hasil analisis seluruh indikator pada sub variable Metode Libqual ^{TM+}	112
Tabel 4.26	Hasil Analisis sub variabel Metode Libqual ^{TM+}	114

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing	125
2. Surat Izin Penelitian	126
3. Surat Balasan Penelitian	127
4. Kartu Bimbingan Pembimbing 1	128
5. Kartu Bimbingan Pembimbing 2	130
6. Kuesioner	132
7. Dokumentasi Penelitian	135