

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK  
NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG DENGAN  
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+™**



**SKRIPSI**

Oleh:

**AKMAL HIDAYATULLAH**  
**NIM. 1564400002**

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 (UIN) RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

NOMOR: B.1545/Un.09/IV.1/PP.01/07/2019

### SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

AKMAL HIDAYATULLAH  
NIM. 1564400002

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 14 Juni 2019

### Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji



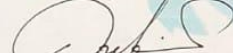
Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum  
NIP. 19710727 199703 2 005

Sekretaris



Faqihul Anam, M.Hum  
NIP. 19850208 201801 1 001

Pembimbing I



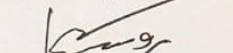
Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum  
NIP. 19711223 199903 2 001

Penguji I



Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum  
NIP. 19710727 199703 2 005

Pembimbing II



Rusmiatiningsih, M.A  
NIDN. 20200069002

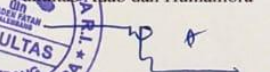
Penguji II



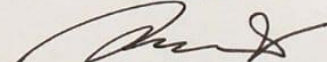
Yanto, M.Hum., M.IP  
NIP. 19770114 200312 1 003

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)  
Tanggal, 03 Juli 2019



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

Ketua Program Studi  
Ilmu Perpustakaan

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

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Akmal Hidayatullah

NIM. : 1564400002

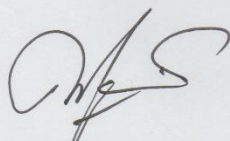
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™"

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

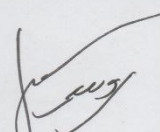
Pada Tanggal, 14 Juni 2019

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Rusmatiningsih, M.A  
NIDN. 20200069002

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara  
Akmal Hidayatullah

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: **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL<sup>TM</sup>”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Akmal Hidayatullah

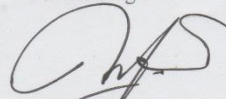
Nim. : 1564400002

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, 07 Mei 2019  
Pembimbing I



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

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara  
Akmal Hidayatullah

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: **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™”**

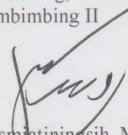
Yang ditulis oleh:

Nama : Akmal Hidayatullah  
Nim. : 1564400002  
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, 06 Mei 2019  
Pembimbing II

  
Rusmatiningsih, M.A  
NIDN. 20200069002

## PERNYATAAN ORISINILITAS

### PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya 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 dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 14 Juni 2019

Yang Menvatakan

METERAI

TEMPEL

928937321

5000

AKMAL HIDAYATULLAH

NIM. 1564400002

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

### PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Akmal Hidayatullah

NIM : 1564400002

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

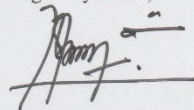
Fakultas : Adab dan Humaniora

Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Exsclusive Royalty Free Right*)** atas karya saya yang berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+™**, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai hak pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang  
Pada tanggal : 14 Juni 2019  
Yang menyatakan,



Akmal Hidayatullah  
NIM. 1564400002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai(dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh(urusan) yang lain, dan hanya Tuhan-Mu lah hendaknya kamu berharap”

(Qs. Al-Insyirah : 5-7)

“Keberhasilan tidak akan bisa diperoleh begitu saja.

Diperlukan usaha, doa, dan restu orang tua”

(Akmal Hidayatullah)

### Hasil skripsi ini saya dedikasikan kepada:

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan serta jalandisetiap kesulitan.
- ❖ Bapak dan Ibu (Ansori dan Sulasnida) yang tiada henti mendo'akan, menguatkan, memberikan nasehat serta dukungan dan kasih sayang yang tulus.
- ❖ Adikku (Ariyani Dahlia) yang selalu memberikan do'a, semangat dan motivasi disetiap harinya.
- ❖ Keluargabesarku yang selalumendo'akan kesuksesandan keberhasilan kusertamemberikan semangat untukku.
- ❖ Teman-teman seperjuangan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014.
- ❖ Agama, bangsa, negaradan almamaterku yang selalukujagadankubanggakan.



## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam selalu tercurahkan 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 “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>”.

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 yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan ilmunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum. selaku Pembimbing I yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan ilmunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Rusmiatiningsih, M.A, selaku Pembimbing II yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan ilmunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Nilawati, S.E selaku Sekretaris UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, serta seluruh staf yang telah memberikan izin, dan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
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. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa prodi Ilmu Perpustakaan tahun angkatan 2014, terkhusus kelas 14-Pus-A yang selalu bersama melawati masa perkuliahan dari awal masuk sampai dengan selesai.
12. Sahabat-sahabatku kawan kosan, Firmansyah (bot), Ahmad Efriansyah (garaga), Gusti Jaya (boy), Andi Purnomo (kyubi), dan Dani (eng).

Terimakasih karena kalian  
akubisatertawalepasdalamkeadaansenangataupunsedih.  
Terimakasihsudahmenemanidalamsetiap proses.  
Semogakitabahagiadansuksesbersamaselalu. Aamiin!

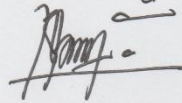
13. Sahabat-sahabat sekalian yang kusayangi yang telah banyak membantu penulis dalam proses panjang penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak untuk setiap uluran tangan yang kalian berikan.

14. Terakhir untuk Pembaca Skripsi ini, semoga dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

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, 14 Juni 2019



Akmal Hidayatullah  
NIM. 1564400002

## ABSTRAK

Nama : Akmal Hidayatullah  
NIM : 1564400002  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2019  
Judul Skripsi : “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metodel LibQual+<sup>TM</sup>”  
xx + 132 hlm + lampiran

Skripsi ini membahas tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metodel LibQual+<sup>TM</sup>. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian sebanyak 98 pengunjung di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode libqual+<sup>TM</sup> puas dengan nilai *grand mean* sebesar 3,87.

**Kata kunci :** *Analisis Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan, Metode Libqual+<sup>TM</sup>*

## ABSTRACT

Name : Akmal Hidayatullah  
NIM : 1564400002  
Faculty : Adab and Humanities  
Study Program/Year : Library Science/2019  
Thesis Title : “Analysis of the Level of Satisfaction of User of Quality of Service in the UPT of Palembang Sriwijaya Politechnic Library Using the Libqual+™ Method”  
xx+ 132 p + *appendix*

This thesis discusses the analysis of users' satisfaction level of service quality in Palembang Sriwijaya Politechnic Library using the libqual method. The objective of this research is to find out how the users' satisfaction level of service quality is. This research is a descriptive research with a quantitative approach. Data collection is done by observation, interviews, questionnaires and documentation. The samples in the study were 98 visitors who use the library service selected by an accidental sampling techniques. The results showed that users' level of satisfaction using the libqual method was satisfied with the grand mean value of 3,87.

**Keywords:** *Users Satisfaction, Library Service, LibQual+™ Method*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. LatarBelakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. RumusanMasalah.....	7
D. BatasanMasalah .....	7
E. TujuanPenelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. TinjauanPustaka.....	8
H. MetodologiPenelitian.....	12
1. LokasiPenelitian .....	13
2. JenisPenelitian.....	13
3. Sumber Data .....	13
4. Populasi dan Sampel .....	14
5. Metode Pengumpulan Data .....	16
6. Instumen Penelitian .....	17
7. Variabel Penelitian .....	19
8. Uji Validitas .....	20

9. Uji Reliabilitas .....	22
10. Teknik Analisis Data .....	24
11. Pengujian Hipotesis .....	27
I. Sistematika Penulisan .....	28

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Pemustakan dan Kepuasan Pemustaka .....	30
1. Pengertian Pemustaka .....	30
2. Kepuasan Pemustaka .....	31
3. Pentingnya Kepuasan Pemustaka .....	34
4. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka .....	35
B. Layanan Perpustakaan .....	37
C. LibQual+™ .....	40
D. Kerangka Berpikir .....	49
E. Hipotesis Penelitian .....	51

## **BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Poltek .....	53
B. Visi, Misi dan Tujuan UPT Perpustakaan Poltek .....	55
C. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Poltek .....	57
D. Sumber Daya Manusia (SDM) UPT Poltek .....	57
E. Waktu dan Layanan UPT Perpustakaan Poltek .....	62
F. Jenis Layanan di UPT Perpustakaan UPT Poltek .....	63
G. Pemustaka UPT Perpustakaan Poltek .....	65
H. Tata Tertib UPT Perpustakaan Poltek .....	65
I. Sanksi Di UPT Perpustakaan Poltek .....	67
J. Koleksi Bahan Pustaka Di UPT Perpustakaan Poltek .....	68
K. Sarana dan Prasarana UPT Perpustakaan Poltek .....	70

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data Penelitian .....	74
------------------------------------	----



1. Sub Variabel <i>Service of Affect</i> .....	75
2. Sub Variabel <i>Library as Palce</i> .....	85
3. Sub Variabel <i>Personal Control</i> .....	96
4. Sub Variabel <i>Information Access</i> .....	107
B. Hasil Temuan .....	119
C. Hipotesis Penelitian .....	122

**BAB V : KESIMPULAN**

A. Simpulan .....	125
B. Saran .....	126

**DAFTAR PUSTAKA .....128**

**BIODATA PENULIS .....132**

## DAFTAR TABEL

Tabel1.1: Skala Likert .....	18
Tabel 1.2 :Variabel.....	19
Tabel1.3:Hasil UjiValiditas.....	21
Tabel1.4: Hasil Uji Reliabilitas.....	23
Tabel 1.5 :Interpretasi .....	26
Tabel 3.1 :Nama-nama Kepala UPT Perpustakaan Poltek.....	55
Tabel 3.2 : SDM UPT Perpustakaan Poltek.....	58
Tabel3.3 : Tugas SDM UPT Perpustakaan Poltek .....	59
Tabel3.4 : Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan Poltek .....	69
Tabel 3.5 : Sarana UPT Perpustakaan Poltek .....	71
Tabel 3.6 : Prasarana UPT Perpustakaan Poltek .....	72
Tabel4.1 :Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator <i>Empathy</i> .....	75
Tabel4.2 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Empathy</i> .....	76
Tabel4.3 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Resvonsiviness</i> .....	77
Tabel4.4 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Resvonsivines</i> .....	78
Tabel4.5 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Assusance</i> .....	79
Tabel4.6 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Assurance</i> .....	80
Tabel4.7 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Reliability</i> .....	81
Tabel4.8 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Reliability</i> .....	82
Tabel4.9 :Analisis SubVariabel <i>Service Of Affect</i> .....	83
Tabel 4.10 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Tangibles</i> .....	85
Tabel 4.11 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Tangibles</i> .....	86
Tabel 4.12 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Utilitarian Space</i> 88	
Tabel 4.13 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Utilitarian Space</i> 89	
Tabel4.14 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Symbol</i> .....	90
Tabel4.15 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Symbol</i> .....	91
Tabel4.16:DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Refuge</i> .....	92
Tabel 4.17 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Refuge</i> .....	93

Tabel 4.18 : Analisis Subvariabel <i>Library as Place</i> .....	94
Tabel 4.19 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Ease of Navigation</i> ...	96
Tabel 4.20 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Ease of Navigation</i> ...	97
Tabel 4.21 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Convenience</i> .....	98
Tabel 4.22 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Convenience</i> .....	99
Tabel 4.23 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Modern Equipment</i> ...	100
Tabel 4.24 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Modern Equipment</i> ...	101
Tabel 4.25 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Self Reliance</i> .....	103
Tabel 4.26 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Self Reliance</i> .....	104
Tabel 4.27 : AnalisisSubvariabel <i>Personal Control</i> .....	105
Tabel 4.28 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Content/Scope</i> .....	107
Tabel 4.29 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Content/Scope</i> .....	108
Tabel 4.30 :DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Content/Scope</i> .....	109
Tabel 4.31 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Content/Scope</i> .....	110
Tabel 4.32 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Timilimes</i> .....	111
Tabel 4.33 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Timilimes</i> .....	112
Tabel 4.34 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Timilimes</i> .....	113
Tabel 4.35 : DeskripsiKepuasanPemustakaPadaIndikator <i>Timilimes</i> .....	114
Tabel 4.36 : AnalisisSubvariabel <i>Information Access</i> .....	115
Tabel 4.37 : HasilAnalisis Seluruh Indikator .....	117
Tabel 4.38 : Analisis Tingkat KepuasanPemustakaTerhadapKualitasLayananMenggunakanMetode LibQual+ <sup>TM</sup> .....	120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.....	57
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Balasan Penelitian
4. Kartu Bimbingan I
5. Kartu Bimbingan II
6. Angket/Koesioner Penelitian
7. Dokumentasi