

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™
DI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 PENGARON
KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI

**OLEH
ERPIPIN YULIANA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1446 H**

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™
DI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 PENGARON
KABUPATEN BANJAR**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan

Oleh

**Erpin Yuliana
NIM. 200101120820**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
BANJARMASIN
2024 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN


Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erpipin Yuliana
NIM : 200101120820
Tempat/Tanggal Lahir : Pengaron, 8 November 2002
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™ di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 21 November 2024
membuat pernyataan,


Erpipin Yuliana
NIM. 200101120820



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS TARRBIYAH DAN KEGURUAN

PRODI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Tlepon (0511) 3257627 Faksimili (0511) 3254344

e-mail: s1ipii@uin-antasari.ac.id website: www.uin.antasari.ac.id



SURAT KETERANGAN

Nomor: B-350/Un.14/Il.2.i/PP.00.9/12/2024

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Erpipin Yuliana
NIM : 200101120820
Program : S-1
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Judul Skripsi:

“Evaluasi Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Libqual+TM di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron”

Hasil Uji Plagiasi : 16%

Berdasarkan hasil uji plagiasi dengan menggunakan www.drillbitplagiarismcheck.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 05 Desember 2024

Ketua Program Studi

Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam,



Dra. Hj. Rusdiana, M. Ag.

NIP 196904211994032004

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode Libqual+TM di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron

Ditulis oleh : Erpipin Yuliana

NIM : 200101120820

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Tahun Akademik : 2024/2025 Ganjil

Tempat dan Tanggal Lahir : Pengaron, 8 November 2002

Alamat : Jl. Pengasih, RT/RW 001, Desa Kertak Empat, Kecamatan Pengaron, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan, Indonesia, 70674.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 21 November 2024
Pembimbing



Ana Rizka Mashud, M. IP
NIP. 19870410201982001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas dan Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



Dra. Hj. Rusdiana, M. Ag
NIP. 196904211994032004

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode Libqual+TM di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron Kabupaten Banjar, Nama Erpipin Yuliana, NIM 200101120820, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:




Hari : Selasa
Tanggal : 17 Desember 2024
Nilai : 86,2 (A)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Hamdan, M.Pd
NIP. 196604051993031005

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dra. Hj. Rusdiana, M. Ag (Ketua)	1. 
2.	Ana Rizka Mashud, M. IP (Anggota)	2. 
3.	Laila Rahmawati, S. Ag, S.S., M. Hum (Anggota)	3. 

ABSTRAK

Erpipin Yuliana. 200101120820. *Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron Kabupaten Banjar.* Dosen Pembimbing Ana Rizka Mashud, M.IP. pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

Kata Kunci: Perpustakaan Sekolah, Kepuasan Pemustaka, Kualitas Layanan, Metode LibQUAL+TM.

Evaluasi layanan perpustakaan adalah suatu metode untuk menilai kinerja perpustakaan, melalui tingkat kepuasan pengguna. Asumsinya, kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana efektivitas kinerja perpustakaan tercapai. Keberhasilan manajemen perpustakaan dalam melaksanakan program layanan dapat dilihat dari kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah kondisi di mana pengguna merasa puas dan bahagia ketika produk atau layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melampaui harapan mereka berdasarkan penilaian terhadap kinerja atau hasil yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dilihat dari kemampuan dan sikap pustakawan dalam pelayanan (*Affect of Service*), fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (*Library as Place*), petunjuk dan sarana akses di perpustakaan (*Personal Control*), dan akses informasi di dalam perpustakaan (*Information Access*).

Metode penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dimana teknik ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan peneliti pada waktu yang sama, kebetulan atau dengan tidak sengaja bertemu dengan responden. Peneliti menggunakan rumus slovin dengan sampel yang diambil sebanyak 34 responden dari 246 populasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka telah memenuhi tingkat minimal yang diharapkan berdasarkan nilai kesenjangan akhir antara standar minimal atau kinerja aktual dengan tingkat minimum bernilai positif dengan skor 0,8. Terlihat dari data kinerja aktual dengan seberapa jauh dari tingkat harapan yang melebihi standar maksimal atau keunggulan yang diperoleh peneliti, juga menunjukkan nilai negatif dengan angka -0,68. Maka dapat disimpulkan bahwa, pemustaka cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa aspek dalam layanan perpustakaan yang membutuhkan perhatian lebih atau perbaikan, seperti pengadaan bimbingan pengguna atau pelatihan pemustaka, pengadaan koleksi buku dan koleksi selain buku (seperti majalah, surat kabar, koran dan sumber lainnya), dan pengadaan alat bantu katalog seperti katalog digital di perpustakaan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا

وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt yang telah melimpahkan nikmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw yang telah menerangi jalan menuju keselamatan baik di dunia maupun di akhirat.

Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan dukungan baik berupa bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berarti oleh berbagai pihak selama penyelesaian skripsi ini. Secara khusus peneliti menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Hamdan, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima serta menyetujui skripsi ini.
2. Ibu Dra. Hj. Rusdiana, M.Ag., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan arahan penulisan skripsi sesuai pengembangan pada program studi.
3. Ibu Ana Rizka Mashud, M.IP., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, juga selaku dosen pembimbing skripsi yang telah

banyak berjasa memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan serta penyelesaian skripsi ini.

4. Para dosen, karyawan dan karyawan yang bernaung di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu selama peneliti belajar di masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Saifuddin, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin serta seluruh pegawai Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah bersedia menerima dalam melakukan program kerja lapangan dan memberikan banyak layanan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Ayu Herlina Rustam, S.Hut, M.Pd., selaku Kepala sekolah SMA Negeri 1 Pengaron yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, seluruh guru dan siswa/i di SMA Negeri 1 Pengaron yang sudah memberikan bantuan dan kesediaannya dalam terlibatnya penelitian skripsi yang penulis laksanakan.
7. Kepada kedua orang tua saya tersayang yaitu Ayahanda Jumariono dan Ibunda Napsiah yang paling berjasa dalam hidup saya dan tanpa henti mengharapkan kebaikan untuk saya serta selalu memberikan semangat, serta adik saya Muhammad Nuriyadi, seluruh keluarga, teman-teman jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam angkatan 2020 dan seluruh pihak yang selalu membantu penulis baik dalam bantuan moral, material, tenaga, motivasi dan sarana sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya serta mencatat amal mereka sebagai amal shaleh dengan pahala yang berlimpah.

Penulis berharap agar tulisan ini dapat berkesan dan bermanfaat, sebagai wujud ibadah di sisi Allah Swt. Aamiin Yaa Rabbal Aalamiin.

Banjarbaru, 11 Dzulqaidah 1446 H
19 Mei 2024 M

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	أ	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	`
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	H	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	هـ	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	`
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

A. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	a	Fathah
ِ	i	Kasrah

ـ	u	Dammah
---	---	--------

Tabel 0. 1 Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Kata sandang: contoh: (الرَّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
...يَ	Fathah dan ya	ai
...وَ	Fathah dan wau	au

Tabel 0. 2 Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Contoh:

- فَعَلْ fa`ala
- كَيْفَ kaifa

3. Vokal Panjang (Maddah)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
...أ...ي...	Fathah dan alif atau ya	ā
...يِ	Kasrah dan ya	ī
...وِ	Dammah dan wau	ū

Tabel 0. 3 Tabel Transliterasi Maddah

Contoh:

- قَالَ qāla
- يَقُولُ yaqūlu

B. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu: a) Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t". b) Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h". Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-attfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah

C. Syaddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ّ), dalam alih aksara tanda ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُّورَةُ) tidak ditulis *ad-dharûrah* melainkan *al-dharûrah*, demikian seterusnya.

D. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الشَّمْسُ asy-syamsu

E. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un

F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
 - Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan

dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ عَفُوْرٌ رَحِيْمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلّٰهِ الْأُمُوْرُ جَمِيْعًا Lillāhi al-amru jamī'an/Lillāhil-amru jamī'an

G. Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (fi'l), kata benda (ism), maupun huruf (harf) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-'ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرِكُمْ اللَّهُ	yu'tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-'aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ	hub al-istithlâ'
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-'ayni
الْمُسَاهَمَةُ	Al-musahamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

Tabel 0. 4 Tabel Penulisan Kata

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	11
A. Pengertian Evaluasi	11
B. Kualitas Layanan Perpustakaan	12
C. Perpustakaan Sekolah	13
D. Kepuasan Pemustaka	14
E. Metode LibQUAL+ TM	15

F. Kerangka Pikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	22
B. Setting Penelitian.....	22
C. Subjek dan Objek	23
D. Populasi dan Sampel.....	23
E. Sumber Data	25
F. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Instrumen Penelitian.....	27
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
I. Teknik Pengolahan Data.....	31
J. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	23
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	27
Tabel 4. 3 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 1	37
Tabel 4. 4 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 2.....	38
Tabel 4. 5 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 3.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 4.....	40
Tabel 4. 7 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 5.....	40
Tabel 4. 8 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 6.....	41
Tabel 4. 9 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 7.....	42
Tabel 4. 10 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 8.....	42
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi <i>Affect of Service</i>	43
Tabel 4. 12 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 9.....	45
Tabel 4. 13 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 10.....	46
Tabel 4. 14 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 11	46
Tabel 4. 15 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 12.....	47
Tabel 4. 16 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 13.....	48
Tabel 4. 17 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 14.....	49
Tabel 4. 18 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 15.....	49
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi <i>Personal Control</i>	50
Tabel 4. 20 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 16.....	52
Tabel 4. 21 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 17.....	53
Tabel 4. 22 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 18.....	54
Tabel 4. 23 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 19.....	54
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Kualitas Layanan <i>Information Access</i>	55
Tabel 4. 25 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 20.....	57
Tabel 4. 26 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 21	58
Tabel 4. 27 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 22.....	59
Tabel 4. 28 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 23.....	59
Tabel 4. 29 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 24.....	60

Tabel 4. 30 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 25	61
Tabel 4. 31 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 26	61
Tabel 4. 32 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 27	62
Tabel 4. 33 Rekapitulasi Kualitas Layanan <i>Library as Place</i>	63
Tabel 4. 34 Hasil Analisis Keseluruhan Indikator pada Variabel LibQUAL+™	66
Tabel 4. 35 Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron berdasarkan Metode LibQUAL+™	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	21
Gambar 3. 1 SMA Negeri 1 Pengaron.....	24
Gambar 3. 2 Pembangunan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron.....	25
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron.....	25
Gambar 3. 4 Rak Khusus Kumpulan Buku Paket	25
Gambar 4. 1 Data Responden berdasarkan Kelas/Program.....	36
Gambar 4. 2 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Daftar Terjemah Ayat Al-Qur'an.....	83
Kuesioner	85
Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Proposal Skripsi.....	98
Surat Observasi Pra-Skripsi.....	99
Surat Persetujuan Riset	100
Surat Persetujuan Izin Penelitian dari SMA Negeri 1 Pengaron	103
Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.....	104
Lembar Konsultasi Skripsi.....	106
Surat Selesai Membimbing Skripsi.....	105
Dokumentasi Penelitian.....	107