

**KUALITAS LAYANAN *CYBER* BAGI PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG**



SKRIPSI

Oleh:

**ELA RAHTRI ANDARI
NIM. 1564400022**

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-727/Un.09/IV.1/PP.01/03/2019

SKRIPSI

**KUALITAS LAYANAN *CYBER* BAGI PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG**

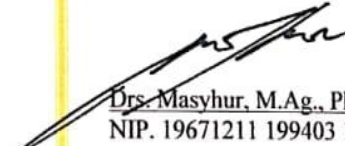
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

ELA RAHTRI ANDARI
NIM. 1564400022


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 13 Maret 2019

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji


Drs. Masyhur, M.Ag., Ph.D.
NIP. 19671211 199403 1 002

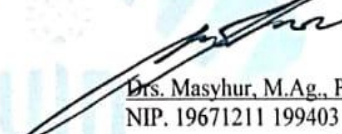
Sekretaris


Fitriah., M. Hum.
NIP. -


Pembimbing I


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


Penguji I


Drs. Masyhur, M.Ag., Ph.D.
NIP. 19671211 199403 1 002

Pembimbing II


Budhi Santoso, MA.
NIP. 19840615 201801 1 002

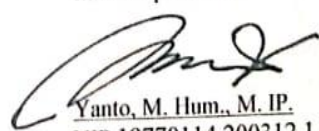
Penguji II


Rusmiatiningsih, MA.
NIDN. 2020069002

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 18 Maret 2019


Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora
Dr. Nor Huda, 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

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Ela Rahtri Andari

NIM. : 1564400022

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul **“KUALITAS LAYANAN CYBER BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal, 1 Maret 2019

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Budhi Santoso, M.A
NIP. 19840615 201801 1 002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Ela Rahtri Andari

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: **KUALITAS LAYANAN *CYBER* BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG.**

Yang ditulis oleh:


Nama : Ela Rahtri Andari
Nim. : 1564400022
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, 20 Februari 2019

Pembimbing I


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

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Ela Rahtri Andari

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: **“KUALITAS LAYANAN CYBER BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Ela Rahtri Andari

Nim. : 1564400022

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, 15 Februari 2019

Pembimbing II



Budhi Santoso, M.A
NIP. 19840615 201801 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

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, 13 Maret 2019
Yang Menyatakan,



Ela Rahtri Andari
NIM. 1564400022

PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

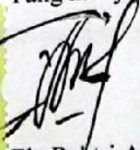
Nama : Ela Rahtri Andari
NIM. : 1564400022
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya saya yang berjudul **Kualitas Layanan Cyber Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang**, 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 mediakan/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 : 19 Maret 2019
Yang menyatakan,




Ela Rahtri Andari
NIM. 1564400022

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

**“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah.
Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah.
Melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).
(Q.S. Yusuf:87)**

**“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kadar kesanggupannya”
(Q.S. Al Baqarah:286)**

**“Ada kemauan ada jalan, sebab tiada usaha yang
mengkhiyati keberhasilan”
(Ela Rahtri Andari)**

Hasil skripsi ini saya dedikasikan kepada:

- Allah SWT. yang selalu memberikan kemudahan serta jalan disetiap kesulitan.
- Bapakku Rahmat, dan ibuku Sulastri yang tiada henti mendo'akan, menguatkan, memberikan nasehat serta dukungan dan kasih sayang yang tulus.
- Mbakku tersayang (Evi Rahtri Deva Narti, S.Pd) yang selalu memberikan do'a, semangat dan motivasi disetiap harinya.
- Keluarga besarku yang selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilanku serta memberikan semangat untukku.
- Teman-Teman seperjuangan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014.
- Almamater biru kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Layanan Cyber Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universita Sriwijaya Palembang”**.

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk semua yang telah membantu. Pada kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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. Sirozi, MA.,Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan, Bapak Misroni, M.Hum, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan, karena kalian telah memberikan dan mengurus segala urusan baik itu akademik sampai urusan selesainya skripsi ini.
5. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum, selaku dosen pembimbing I skripsi yang selalu bersedia memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Budhi Santoso, M.A, selaku dosen pembimbing II skripsi yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi serta semangat kepada penulis sejak awal penulisan skripsi.
7. Bapak dan Ibu tercinta atas kasih sayang, dukungan, pengorbanan, doa, motivasi, bimbingan, nasehat, bekal ilmu hidup, dan segalanya sehingga penulis dapat menjadi seperti sekarang.
8. Ibu Ir.Hj.Siti Rulyah selaku Kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang serta seluruh pengelola perpustakaan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Dr. Nyimas Umi Kalsum, M.Hum, selaku dosen Pembimbing Akademik dari Tahun 2014-2018 yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Ibu Dr. Herlina, M.Hum. selaku dosen Pembimbing Akademik dari tahun 2018 hingga sekarang.
11. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
12. Saudariku Evi Rahtri Deva Narti yang selama ini telah memberikan bantuan secara moral maupun financial hingga terselesaikannya skripsi ini.
13. Sahabat-sahabatku tercinta Arinna, S.IP, Annisa Zahara, Dwi Astuti, S.IP, Linda Septiyani, Nurul Jannah, Ayuk Rodiah, S.Hum, dan Ayuk Lia Chikita, S.Hum yang menjadi teman juga keluarga selama 4 tahun terakhir yang selalu menemani dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

14. Team terhebatku kelompok KKN 77 Tri Siyamti, Ranti Windasari, Yulia Reka Sari, Wiwik Oktarina, Wirdawati, Khairur Rahman, dan Ismail Saleh yang tak henti-hentinya memberikan semangat. Dan juga rekan selama KKN di Desa Sukaraja, kak Ferry dan kak Rozie Setiawan yang selalu mendoakan untuk kelancaran penulisan skripsi ini. Sahabat sekaligus partner tidur Fitria Rahma Dona, dan sahabatku Arman Selegar S.Psi yang selalu ada dan siap setiap saat dalam kondisi baik susah maupun senang.
15. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'ailaikum Wr. Wb

Palembang, 13 Maret 2019
Penulis,



Ela Rahtri Andari
NIM. 1564400022

ABSTRAK

Nama : Ela Rahtri Andari
Nim : 1564400022
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2019
Judul Skripsi : Kualitas Layanan *Cyber* Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang
xxii + 115 + Lampiran

Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan untuk mengetahui indikator kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung perpustakaan selama satu tahun terakhir yaitu dari bulan januari 2017 sampai bulan desember 2017 dengan jumlah 3.651 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini 5% dari jumlah populasi yaitu 360 orang. Untuk mengetahui sampel penelitian digunakan teknik *probability* dengan metode *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, *mean* dan *grand mean*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi 360 responden mengenai layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya diperoleh hasil rata-rata dari setiap sub variabel beberapa indikator yaitu 3,71 yang artinya kualitas layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang termasuk dalam kategori baik. Dan indikator kualitas layanan yang perlu diperbaiki yaitu indikator *Emphaty* dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,47 dan indikator *Responsiveness* dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,50.

Kata Kunci : *Kualitas, Layanan Cyber, LibQual+TM*

ABSTRACT

Name : Ela Rahtri Andari
Nim : 1564400022
Faculty : Adab and Humanities
Study Program/Year : Library Science/2019
Thesis Title : Quality of Cyber Services for Library Users in the
Sriwijaya University Postgraduate Program Library
xxii + 115 + Appendix

This study discusses about the quality of cyber services for visitors at Sriwijaya University Postgraduate Program Library in Palembang. This study aims to find out how the quality of cyber services for visitors at Sriwijaya University Postgraduate Program Library and to find out what the service quality indicators need to be improved. The type of research used is quantitative research with a descriptive approach. The population in this study were all library visitors during the past year, namely from January 2017 to December 2017 with 3,651 people, while the sample in this study was 5% of the population, 360 people. To find out the research sample used probability technique with accidental sampling method. The data are collected using a questionnaire that was distributed directly to respondents. The data analysis technique used was descriptive analysis, mean and grand mean. The results showed that the distribution of 360 respondents regarding cyber services for visitors at the Sriwijaya University Postgraduate Library obtained the average results of each sub-variable of several indicators, it was 3.71, which meant that the quality of cyber services at Sriwijaya University Postgraduate Program Library was in good category. The service quality indicators that need to be improved are the Emphaty indicator with the acquisition of an average value of 3.47 and the Responsiveness indicator with the acquisition of an average value of 3.50.

Keywords : *Quality, Cyber Services, LibQual+TM*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO DAN DEDIKASI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR BAGAN	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Tinjauan Pustaka	8
G. Kerangka Teori	13
H. Hipotesis Penelitian	15
I. Metodologi Penelitian	17
1. Jenis Penelitian	17

2. Sumber Penelitian	18
3. Populasi dan Sampel	19
4. Teknik Pengumpulan data.....	21
5. Analisis Data	22
a. Analisis Deskriptif	22
b. <i>Mean</i> dan <i>Grand Mean</i>	23
J. Instrumen Penelitian.....	25
1. Skala Pengukuran Variabel	25
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	27
K. Sistematika Penulisan.....	32

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	34
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	34
2. Tujuan Dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	35
B. Kualitas	37
1. Pengertian Kualitas	37
2. Dimensi Pengukuran Kualitas	39
C. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	45
D. Layanan <i>Cyber</i>	48
E. Pemustaka	50

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Perpustakaan PPS UNSRI Palembang	51
B. Visi, Misi Serta Tujuan Perpustakaan PPS UNSRI Palembang	53
C. Struktur Organisasi Perpustakaan PPS UNSRI Palembang	54
D. Koleksi Perpustakaan	56
E. Jam Operasional Perpustakaan	58
F. Jenis-jenis Layanan	59
1. Layanan Teknis	59
2. Layanan Pengguna	65

3. Layanan <i>Cyber</i>	68
4. Layanan Tesis dan Disertasi	69

BAB IV ANALISIS DAN TEMUAN

A. Deskripsi Data Penelitian	70
1. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan <i>Cyber</i> Di Perpustakaan PPS UNSRI Palembang.....	71
a. Deskripsi Tanggapan Kualitas Responden Layanan Pada Subvariabel <i>Affect Of Service</i>	71
b. Deskripsi Tanggapan Kualitas Responden Layanan Pada Subvariabel <i>Information Control</i>	92
c. Deskripsi Tanggapan Kualitas Responden Layanan Pada Subvariabel <i>Library As Place</i>	98
B. Hasil Temuan	104
1. Kualitas Layanan <i>Cyber</i> Bagi Pemustaka Di Perpustakaan PPs UNSRI Palembang	104
2. Indikator Kualitas Layanan Di Perpustakaan PPs UNSRI Palembang	107

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA	112
-----------------------------	------------

BIODATA PENULIS	117
------------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Item-item Penilaian dan Bobot Untuk Pernyataan	25
Tabel 1.2	: Variabel Kualitas Layanan <i>Cyber</i>	26
Tabel 1.3	: Uji Validitas	29
Tabel 1.4	: Uji Reliabilitas	31
Tabel 3.1	: Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan PPS UNSRI Palembang.....	56
Tabel 3.2	: Jumlah Koleksi Tesis Di Perpustakaan PPS UNSRI Palembang.....	57
Tabel 3.3	: Jumlah Koleksi Disertasi Di Perpustakaan PPS UNSRI Palembang.....	58
Tabel 4.1	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Dan Keterampilan Petugas Dalam Menjalankan Tugasnya	71
Tabel 4.2	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Dapat Diandalkan (Profesional Dalam Bekerja)	72
Tabel 4.3	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Dapat Memberikan Kepercayaan Kepada Pengguna (Ketepatan Waktu, Kenyamanan, Keamanan).....	73
Tabel 4.4	: Analisis Indikator <i>Assurance</i>	75
Tabel 4.5	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Peduli Akan Keinginan Pengguna.....	76
Tabel 4.6	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Cepat Menanggapi Keluhan Pengguna	78
Tabel 4.7	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Menjaga Hubungn Baik Dengan Pengguna.....	79
Tabel 4.8	: Analisis Indikator <i>Emphaty</i>	80
Tabel 4.9	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Petugas Cepat Tanggap Dalam Mengatasi Masalah Pada Keluhan Pengguna.....	81
Tabel 4.10	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan	

Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Cepat Dan Benar	83
Tabel 4.11 : Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan Petugas Dalam Membantu Pengguna	84
Tabel 4.12 : Analisis Indikator <i>Responsiveness</i>	85
Tabel 4.13 : Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dapat Dipercaya	86
Tabel 4.14 : Deskripsi Tanggapan Responden Keakuratan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan Jasanya.....	88
Tabel 4.15: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Konsistensi Petugas Dalam Pelayanan Jasanya:Kesesuaian Jadwal Yang Ditentukan	89
Tabel 4.16: Analisis Indikator <i>Responsiveness</i>	90
Tabel 4.17: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Alat Penelusuran Informasi	92
Tabel 4.18: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Akses Dalam Menemukan Informasi	93
Tabel 4.19: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Menemukan Informasi	94
Tabel 4.20: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketiadaan Hambatan Dalam Menemukan Informasi	95
Tabel 4.21: Analisis Kualitas Layanan Pada Sub Variabel <i>Information Control</i>	97
Tabel 4.22: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Dan Kenyamanan Yang Memadai (Contoh: Kebersihan Ruangan Dan Suhu Ruangan)	98
Tabel 4.23: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Internet Yang Memadai (Multimedia)	99
Tabel 4.24: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Internet Yang Memadai (<i>Hotspot</i>).....	100
Tabel 2.25: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Komputer Penelusuran Berfungsi Dengan Baik	102

Tabel 2.26: Analisis Kualitas Layanan Pada Sub Variabel <i>Library As</i> <i>Place</i>	103
Tabel 4.27: Indikator Kualitas Layanan Yang Perlu Diperbaiki	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Layanan Sirkulasi Sekaligus Pengolahan Bahan Pustaka	65
Gambar 3.2	: Koleksi Referensi Di Perpustakaan PPS UNSRI Palembang	66
Gambar 3.3	: Layanan <i>Cyber</i> atau Ruang <i>Cyber</i> Di Perpustakaan PPS UNSRI Palembang	68
Gambar 3.4	: Layanan Tesis Dan Disertasi Di Perpustakaan PPS UNSRI Palembang	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 : Struktur Organisasi Perpustakaan UBD Palembang	55
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Hasil Kuesioner
- Lampiran : Tabel r
- Lampiran : Surat Izin Penelitian
- Lampiran : Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran : Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Dokumentasi Penelitian