

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Pelanggan.....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Nilai Pelanggan	16
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Saat Ini.....	24
D. Hubungan Antar Variabel	26
E. Kerangka Pemikiran	30

F. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Rancangan Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel Penelitian	32
C. Variabel Penelitian	34
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
E. Metode Pengambilan Data	37
F. Uji Instrumen Penelitian	40
G. Metode Pengambilan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Analisis Deskriptif	47
B. Analisis Kuantitatif	51
C. Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta.....	3
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Saat ini.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Tabel Uji Validitas Penelitian 30 Responden	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan keperustakaan lain ...	48
Tabel 4.4 Persepsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.5 Persepsi Responden Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4.6 Persepsi Responden Variabel Nilai Pelanggan	51
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	9
Gambar 2.2 Model E-Service Quality (e-SERVQUAL).....	15
Gambar 2.3 Konsep Nilai Pelanggan	19
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	30