

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Tahapan Penelitian .....	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR .....</b>	<b>7</b>
2.1. Definisi Evaluasi .....	7
2.2. Definisi Kualitas.....	7
2.3. Definisi Perpustakaan.....	8
2.4. Definisi Layanan Perpustakaan .....	8
2.5. Definisi Aplikasi.....	9
2.6. Definisi Aplikasi <i>Mobile</i> .....	9
2.7. Definisi <i>Website</i> .....	9
2.8. Definisi Sistem Informasi.....	10

2.9. Pengertian Kepuasan Pengguna .....	10
2.10. <i>WebQual</i> .....	10
2.11. <i>LibQual</i> .....	12
2.12. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	14
2.13. Instrumen Penelitian .....	17
2.14. Tinjauan Ilmiah (State of The Art).....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Pendahuluan .....	25
3.2. Pengumpulan Data .....	25
3.3. Analisis Data .....	29
3.4. Penutup.....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	33
4.2. Uji SEM .....	34
4.3. <i>Gap Analysis</i> .....	42
4.4. Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	53
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	60
4.6. Rekomendasi Perbaikan.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Variabel dan indikator <i>WebQual 4.0</i> (Barnes dan Vidgen).....	12
Tabel 2. 2. Skor Jawaban Responden .....	17
Tabel 2. 3. Skala Penilaian <i>Performance</i> .....	17
Tabel 2. 4. Skala Penilaian <i>Importance</i> .....	17
Tabel 2. 5. State of The Art .....	19
Tabel 2. 6. State of The Art (Lanjutan) .....	20
Tabel 2. 7. State of The Art (Lanjutan) .....	21
Tabel 2. 8. State of The Art (Lanjutan) .....	22
Tabel 3. 1. Detail dan Kode Indikator <i>WebQual 4.0</i> .....	27
Tabel 3. 2. Detail dan Kode Indikator <i>LibQual</i> .....	28
Tabel 4. 1. Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4. 2. Umur.....	33
Tabel 4. 3. Domisili .....	34
Tabel 4. 4. Pengguna yang menggunakan aplikasi Si Yokca .....	34
Tabel 4. 5. Uji Validitas Konvergen.....	35
Tabel 4. 6. Uji average variance extracted (AVE) .....	36
Tabel 4. 7. Uji Validitas Diskriminan.....	37
Tabel 4. 8. Uji Composite Realibility.....	38
Tabel 4. 9. Uji R-Square .....	38
Tabel 4. 10. Path Coefficient.....	39
Tabel 4. 11. Uji Hipotesis .....	40
Tabel 4. 12. Tingkat kesesuaian indikator <i>Usability Quality</i> .....	42
Tabel 4. 13. Tingkat kesesuaian indikator <i>Information Quality</i> .....	44
Tabel 4. 14. Tingkat kesesuaian indikator <i>Service Interaction Quality</i> .....	46
Tabel 4. 15. Tingkat kesesuaian indikator <i>Personal Control</i> .....	47
Tabel 4. 16. Tingkat kesesuaian indikator <i>Information Access</i> .....	49
Tabel 4. 17. Tingkat kesesuaian indikator <i>Usability Access</i> .....	50
Tabel 4. 18. Tingkat kesesuaian indikator <i>Information Quality</i> .....	51
Tabel 4. 19. Tingkat kesesuaian indikator <i>Service Interaction Quality</i> .....	51
Tabel 4. 20. Tingkat kesesuaian indikator <i>Personal Control</i> .....	52
Tabel 4. 21. Tingkat kesesuaian indikator <i>Information Access</i> .....	52
Tabel 4. 22. <i>GAP</i> Analysis Berdasarkan Variabel.....	53
Tabel 4. 23. Rata-rata <i>performance</i> dan <i>importance</i> .....	54
Tabel 4. 24. Indikator Kuadran I .....	57
Tabel 4. 25. Indikator Kuadran II .....	58
Tabel 4. 26. Indikator Kuadran III.....	59
Tabel 4. 27. Indikator Kuadran IV.....	60
Tabel 4. 28. Indikator Kuadran I .....	63
Tabel 4. 29. Indikator Kuadran II .....	64

Tabel 4. 30. Indikator Kuadran III.....	64
Tabel 4. 31. Rekomendasi Perbaikan .....	65
Tabel 4. 32. Rekomendasi Perbaikan (Lanjutan) .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan .....	13
Gambar 2. 2. Diagram Kartesius .....	16
Gambar 3. 1. Alur Penelitian .....	24
Gambar 3. 2. Model Penelitian .....	26
Gambar 4. 1. Hasil Uji SEM pada kerangka model .....	40
Gambar 4. 2. Diagram Kartesius .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A OBSERVASI.....	72
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN .....	74
LAMPIRAN C HASIL KUESIONER.....	81