

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Masalah	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR PENELITIAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.2 Kajian Teori	17
2.2.1 Pelayanan Publik	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan	18

2.3 Kerangka Pikir Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi dan Waktu Tempat Penelitian.....	26
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	26
3.3 Teknik Penentuan Informan	27
3.4 Teknik Pengumpulan Informan	28
3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data	29
3.5.1 Teknik Analisis Data	29
3.5.2 Uji Keabsahan Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1 Profil Perpustakaan Umum Kota Depok	32
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Umum Kota Depok	33
4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kota Depok	34
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	35
4.2.2 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	40
4.2.3 <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	44
4.2.4 <i>Empathy</i> (Empati).....	49
4.2.5 <i>Tangible</i> (Tampilan Fisik Pelayanan).....	52
BAB V PEMBAHASAN	62
5.1 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	62
5.2 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	63
5.3 <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	65
5.4 <i>Empathy</i> (Empati).....	66
5.5 <i>Tangible</i> (Tampilan Fisik Pelayanan).....	67
BAB VI PENUTUP	70
6.1 Kesimpulan	70
6.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75