

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	8
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen .....	11
2.1.1.1 Definisi Manajemen.....	11
2.1.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen.....	13
2.1.1.3 Bidang-bidang Manajemen .....	14
2.1.1.4 Unsur-unsur Manajemen.....	16
2.1.2 Manajemen Operasional .....	19
2.1.2.1 Definisi Manajemen Operasional.....	19
2.1.2.2 Manfaat Manajemen Operasional .....	20
2.1.2.3 Fungsi Manajemen Operasional .....	21

2.1.2.4 Ruang Lingkup Manajemen Operasional .....	22
2.1.3 Teknologi Digital.....	22
2.1.3.1 Definisi Teknologi Digital .....	22
2.1.3.2 Manfaat Teknologi Digital.....	24
2.1.3.3 Indikator Teknologi Digital .....	25
2.1.4 Kualitas Layanan .....	25
2.1.4.1 Definisi Kualitas Layanan.....	25
2.1.4.2 Prinsip Kualitas Layanan .....	29
2.1.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan....	31
2.1.4.4 Indikator Kualitas Layanan.....	33
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran .....	38
2.3 Hipotesis .....	40
<b>BAB III.....</b>	<b>42</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	42
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	42
3.2.1 Definisi Variabel.....	42
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	44
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.3.1 Populasi .....	45
3.3.2 Sampel .....	47
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.4.1 Sumber Data .....	48
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Teknik Analisis Data .....	51
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	51
3.5.2 Analisis Koefisien <i>Rank Spearman</i> .....	52
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
3.6.1 Tempat Penelitian .....	55
3.6.2 Waktu Penelitian.....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	57

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.1.1.1	Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis .....	57
4.1.1.2	Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis.....	60
4.1.1.3	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis.....	62
4.1.2	Karakteristik Responden.....	66
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti .....	70
4.1.3.1	Hasil Penelitian tentang Teknologi Digital pada Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis .....	70
4.1.3.2	Hasil Penelitian Tentang Kualitas Layanan pada Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis .....	84
4.1.4	Pengujian Hipotesis.....	98
4.1.3.1	Pengaruh Teknologi Digital (X) terhadap Kualitas Layanan (Y) pada Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis.....	98
4.2	Hasil dan Pembahasan .....	104
4.2.1	Teknologi Digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis .....	104
4.2.2	Kualitas Layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis .....	107
4.2.3	Pengaruh Teknologi Digital (X) terhadap Kualitas Layanan (Y) pada Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis .....	111
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>115</b>
5.1	Simpulan.....	115
5.2	Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>123</b>