

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Ekspektasi konsumen dan Layanan yang dirasakan .....	13
Gambar II-2 Diagram Kepuasan Pelanggan .....	13
Gambar II-3 Kesenjangan yang dirasakan pelanggan.....	14
Gambar II-4 Faktor utama Kesenjangan Model 3.....	16
Gambar III-1 Model Konseptual Kerangka Kerja .....	23
Gambar III-2 Tahap Penyelesaian Masalah .....	24
Gambar IV-1 <i>Pie Chart</i> karakteristik responden berdasarkan lama menjabat ...	39
Gambar IV-2 <i>Pie Chart</i> karakteristik responden berdasarkan jabatan .....	40
Gambar IV-3 <i>Pie Chart</i> karakteristik responden berdasarkan pengkomunikasian tujuan organisasi.....	40
Gambar IV-4 <i>Pie Chart</i> karakteristik responden berdasarkan hal yang memerlukan bantuan .....	41
Gambar IV-5 <i>Pie Chart</i> karakteristik responden berdasarkan perangkat yang kerap error .....	42
Gambar IV-6 <i>Pie Chart</i> karakteristik responden berdasarkan fakultas .....	42
Gambar IV-7 <i>Pie Chart</i> karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ....	43
Gambar IV-8 <i>Pie Chart</i> karakteristik responden berdasarkan usia .....	43
Gambar IV-9 <i>Pie Chart</i> karakteristik responden berdasarkan intensitas penggunaan layanan .....	44
Gambar IV-10 Hasil Uji Reliabilitas pengguna layanan bagian Ekspektasi Layanan 1 Open library Secara Umum.....	51
Gambar IV-11 Hasil Uji Reliabilitas pengguna layanan bagian Persepsi Layanan 1 Open library Secara Umum.....	51
Gambar IV-12 Hasil Uji Reliabilitas pengguna layanan bagian Ekspektasi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> .....	51
Gambar IV-13 Hasil Uji Reliabilitas pengguna layanan bagian Persepsi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> .....	52
Gambar IV-14 Hasil Uji Reliabilitas pengguna layanan bagian Ekspektasi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online.....	52
Gambar IV-15 Hasil Uji Reliabilitas pengguna layanan bagian Persepsi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online .....	52

Gambar IV-16 Hasil Uji Reliabilitas bagian Ketidakjelasan Peran Karyawan...	53
Gambar IV-17 Hasil Uji Reliabilitas bagian Konflik Peran .....	53
Gambar IV-18 Hasil Uji Reliabilitas bagian Kecocokan Kemampuan Karyawan .....	53
Gambar IV-19 Hasil Uji Reliabilitas bagian Kecocokan Teknologi yang Digunakan .....	54
Gambar IV-20 Hasil Uji Reliabilitas bagian Sistem Kontrol Pengawasan.....	54
Gambar IV-21 Hasil Uji Reliabilitas bagian Kontrol yang Dirasakan .....	54
Gambar IV-22 Hasil Uji Reliabilitas bagian Kerjasama.....	55
Gambar V-1 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Tangibles</i> .....	70
Gambar V-2 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Tangibles</i> .....	70
Gambar V-3 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Tangibles</i> .....	71
Gambar V-4 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Tangibles</i> .....	71
Gambar V-5 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Tangibles</i> .....	72
Gambar V-6 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Tangibles</i> .....	72
Gambar V-7 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Reliability</i> .....	74
Gambar V-8 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Reliability</i> .....	74
Gambar V-9 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Reliability</i> .....	75
Gambar V-10 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Reliability</i> .....	75
Gambar V-11 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Reliability</i> .....	76

Gambar V-12 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Reliability</i> .....	76
Gambar V-13 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Responsiveness</i> .....	78
Gambar V-14 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Responsiveness</i> .....	78
Gambar V-15 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Responsiveness</i> .....	79
Gambar V-16 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Responsiveness</i> .....	79
Gambar V-17 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Responsiveness</i> .....	80
Gambar V-18 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Responsiveness</i> .....	80
Gambar V-19 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Assurance</i> .....	82
Gambar V-20 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Assurance</i> .....	82
Gambar V-21 Skala nilai rata-rata Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Assurance</i> .....	83
Gambar V-22 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Assurance</i> .....	83
Gambar V-23 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Assurance</i> .....	84
Gambar V-24 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Assurance</i> .....	84
Gambar V-25 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Empathy</i> .....	85
Gambar V-26 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Empathy</i> .....	86
Gambar V-27 Skala nilai rata-rata Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Empathy</i> .....	86

Gambar V-28 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 1 Open library secara umum dimensi <i>Empathy</i> .....	87
Gambar V-29 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 2 Akses <i>E-book</i> dimensi <i>Empathy</i> .....	87
Gambar V-30 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan 3 Perpanjangan Buku Online dimensi <i>Empathy</i> .....	88
Gambar V-31 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan .....	95
Gambar V-32 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah Konflik Peran .....	97
Gambar V-33 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan .....	98
Gambar V-34 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah Kecocokan Teknologi yang Digunakan .....	99
Gambar V-35 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah Sistem Kontrol Pengawasan .....	101
Gambar V-36 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah Kontrol yang Dirasakan .....	102
Gambar V-37 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah Kerjasama .....	103
Gambar V-38 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan 1 Open library secara umum.....	104
Gambar V-39 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan 2 Akses <i>E-book</i> .....	106
Gambar V-40 Fishbone diagram untuk permasalahan Layanan 3 Perpanjangan Buku <i>Online</i> .....	108