

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA

### LIBRARIAN INTERPERSONAL COMMUNICATION ON USER SATISFACTION

Yuyun Yunawati<sup>1\*</sup>, Nia Kania Kurniawati<sup>2</sup>, Mia Dwianna Widyaningtyas<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

\*Korespondensi: 7781200011@untirta.ac.id

(Diterima oleh Dewan Redaksi:06-02-2023)

(Ditelaah oleh Dewan Redaksi: 07-02-2023)

(Dipublikasikan oleh Dewan Redaksi: 29-09-2023)

#### ABSTRACT

This research aims to determine the effect of reader relational correspondence on user satisfaction at the Sultan Ageng Tirtayasa College Library UPT. The strategy applied in this exploration is quantitative, namely a correlational methodology involving 335 readers at the UPT Library as a test taken using an appropriate test strategy. This exploration uses instrument testing and quantitative expressive investigations, straightforward direct relapses, and theory testing involving SPSS for Windows programming. The test results show that the mean incentive for the curator relational correspondence variable is 49,423 and client fulfillment is 49,078, with an extraordinary mean value of 3,802 for relational correspondence and 3,506 for client fulfillment.

The curator's relational relationship greatly influences client fulfillment at the Sultan Ageng Tirtayasa University Library UPT. Analysts suggest that curators should further develop relational skills, especially in the areas of acceptance and justice. In addition, further development of relational capabilities needs to be considered considering that user satisfaction is still weak in terms of comprehension, quality, affirmation and affection, the values of which are moving towards the lower range.

**Keywords:** Interpersonal communication; Librarianship; User satisfaction

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh korespondensi relasional pembaca terhadap pemenuhan pemustaka di UPT Perpustakaan Perguruan Tinggi Sultan Ageng Tirtayasa. Strategi yang diterapkan dalam eksplorasi ini adalah kuantitatif, yaitu metodologi korelasional yang melibatkan 335 pembaca di UPT Perpustakaan sebagai ujian yang diambil dengan menggunakan strategi ujian yang sesuai. Eksplorasi ini menggunakan pengujian instrumen dan investigasi ekspresif kuantitatif, relaps langsung lugas, dan pengujian teori yang melibatkan pemrograman SPSS for Windows. Hasil pengujian menunjukkan bahwa mean insentif pada variabel korespondensi relasional kurator sebesar 49.423 dan pemenuhan klien sebesar 49.078, dengan nilai mean luar biasa sebesar 3.802 untuk korespondensi relasional dan 3.506 untuk pemenuhan klien.

Hubungan relasional kurator sangat mempengaruhi pemenuhan klien di UPT Perpustakaan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Para analis mengusulkan agar kurator lebih mengembangkan kemampuan relasional, khususnya dalam bidang penerimaan dan keadilan. Selain itu, pengembangan kemampuan relasional lebih lanjut perlu dipertimbangkan mengingat kepuasan pemustaka masih lemah dalam daya tangkap, kualitas, afirmasi dan kasih sayang, yang nilai-nilainya bergerak ke arah rentang bawah.

**Keywords:** Komunikasi interpersonal; Pustakawan; Kepuasan pemustaka

---

Yuyun Yunawati, Nia Kania Kurniawati, Mia Dwianna Widyaningtyas, 2023. Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka.

---

## PENDAHULUAN

Peneliti mengumpulkan beberapa jurnal penelitian terdahulu mengenai Pengaruh Kepuasan Pengguna (Y) dan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (X) sebagai pembanding dan referensi dalam penelitian ini. Adalah penelitian masalah yang dikumpulkan dilakukan untuk menghindari yang menyerupai dari penelitian ini. Penelitian terdahulu yang penulis kumpulkan kemudian disusun dalam bentuk tabel matriks yang memuat antara lain nama peneliti, judul penelitian, nama jurnal, populasi, sampel dan metode, temuan penelitian.

Dalam proses interaksi, komunikasi adalah aspek yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dari sebuah interaksi. Untuk mencapai hal tersebut, maka diperlukan keefektifitasan dalam proses komunikasi. Komunikasi menjadi sebuah penghubung pada setiap organisasi yang hidup termasuk perpustakaan sebuah universitas. Hal ini juga merupakan faktor umum utama bagi semua orang yang berkumpul di perpustakaan, terutama di bagian referensi di mana pengajaran, pembelajaran, penelitian, bertanya-jawab membentuk landasan fungsi mereka sebagai organisasi. Studi menunjukkan bahwa korespondensi relasional merupakan hal yang penting untuk menarik data referensi di perpustakaan perguruan tinggi karena merupakan bagian dari proses penyampaian ide, pendapat, sikap, perasaan, sentimen, keyakinan, atau kesan pada orang lain (Anyim, 2018)

Memberikan definisi keterampilan komunikasi interpersonal sebagai kemampuan seorang individu untuk menyampaikan pesan yang tidak diragukan lagi dengan cara yang mudah diketahui oleh penerima manfaat seperti yang diharapkan. Komunikasi yang efektif sangat penting di perpustakaan. Perpustakaan berfungsi sebagai gudang informasi dan berfungsi sebagai fondasi lembaga pendidikan, di antara fungsi-fungsi lainnya. Untuk satu hal, sebagian besar pemustaka adalah akademisi, yang memiliki permintaan informasi yang tinggi, memaksa perpustakaan, suka atau tidak, untuk memikirkan kembali bagaimana suatu perpustakaan dalam menyelenggarakan dan melaksanakan tugasnya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka (Marlina, 2019).

Perpustakaan merupakan salah satu sarana penting di lingkungan akademis seperti universitas. Untuk itu diperlukan seorang pustakawan yang memiliki kapasitas dan kapabilitas sebagai pelayan dalam sebuah perpustakaan yang baik.

Azis (2012) merekomendasikan agar setiap pustakawan memiliki *soft skill* dan *technical skill* untuk memberikan layanan perpustakaan yang prima namun tetap layak secara teknis. Mengenai keterampilan dan keahlian seorang pustakawan, salah satu contoh terbaik penerapan *soft skill* adalah kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi secara efektif dan tidak agresif. Dalam hal memberikan layanan informasi kepada pengguna, pustakawan dengan keterampilan komunikasi

interpersonal yang kuat dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pelestarian dan peningkatan aktivitas seluruh civitas yang melakukan kegiatan di suatu lingkungan perpustakaan. Fungsi utama suatu perpustakaan universitas adalah melayani *civitas academica* di universitas tersebut. Kepuasan pemustaka dan keinginan untuk kembali ke perpustakaan secara rutin berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan.

Pada hakikatnya, setiap tindakan yang dilakukan oleh penyedia informasi mengakibatkan penerima informasi merasa puas terhadapnya. Menurut Kotler (1997) kepuasan pengguna didefinisikan sebagai pengalaman seseorang akan kesenangan atau kekecewaan karena melihat kesan seseorang terhadap presentasi (atau hasil) suatu item terhadap asumsi klien. Terkait dengan pelayanan terhadap pengguna, komunikasi interpersonal antara seorang pustakawan kepada pemustaka bertujuan untuk memberikan layanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.

Berkaitan dengan komunikasi interpersonal dalam perpustakaan suatu universitas, perlu diketahui bahwa dalam penyelenggaraan perpustakaan suatu universitas mengacu kepada Pasal 24 (1) (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 2007) yang mewajibkan setiap perguruan tinggi hendaknya memiliki perpustakaan yang memenuhi Pedoman Perpustakaan Umum dengan tetap memperhatikan Norma Persekolahan Umum.

Pedoman Perpustakaan Umum yang dimaksud mencakup norma-norma untuk koleksi perpustakaan, kantor dan yayasan, administrasi perpustakaan, staf perpustakaan dan pimpinan. Standar Nasional Perpustakaan menjadi pedoman pelaksanaan, baik di perguruan tinggi negeri maupun perguruan swasta.

Persyaratan setiap perguruan tinggi memiliki perpustakaan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 55 Ayat

(1), “*Setiap universitas/lembaga wajib memiliki perpustakaan dan unsur penunjang administrasi lainnya*”. Misi perpustakaan universitas adalah menyediakan bahan dan akses perpustakaan. Hal ini dikarenakan perpustakaan diibaratkan seperti jantungnya pada sebuah universitas, keberadaannya diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada civitas akademika sesuai dengan kebutuhannya.

UPT perpustakaan membantu pelaksanaan Tri Dharma Pendidikan Lanjutan dengan cara mengumpulkan, memilih, menangani, memelihara dan memperkenalkan sumber data kepada instansi dan lingkungan keilmuan setempat. Universitas, institut, sekolah tinggi, perguruan tinggi, dan politeknik secara keseluruhan termasuk dalam pendidikan tinggi. Seperti disebutkan sebelumnya, tujuan utama perpustakaan adalah sebagai informasi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, dan stafnya. Peran perpustakaan adalah sebagai penyedia layanan informasi dan pusat penyimpanan yang secara konsisten melayani civitas akademika di lingkungan universitas.

## METODE PENELITIAN

Kerangka teori pemikiran ini yaitu menduga adanya pengaruh dari variabel komunikasi pustakawan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y). Variabel komunikasi interpersonal dalam penelitian ini dianalisis melalui teori komunikasi interpersonal DeVito (2016) yang meliputi *openness* (keterbukaan), *empathy* (empati), *supportiveness* (sikap mendukung), *positiveness* (sikap positif), dan *equality* (kesetaraan). Selanjutnya, untuk variabel kepuasan pemustaka dianalisis berdasarkan LibQUAL<sup>+</sup>™ dalam buku yang ditulis oleh Rahayuningsih (2015) untuk dimensi *Affect of Service* meliputi *Empathy* (empati), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Reliability* (keandalan).

Metode kuantitatif yang digunakan dalam pemeriksaan ini adalah teknik eksplorasi, terencana, dan terstruktur dengan baik yang mencakup unsur-unsur kuantitatif dari konsepsi penelitian hingga pelaksanaannya.

Sugiyono (2016) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif sebagai metode berlandaskan filosofi positivisme yang menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis. Metode ini digunakan untuk menguji populasi dan hipotesis.

Pendekatan deskriptif yang digunakan dalam penelitian termasuk data atau sampel yang telah dikumpulkan dalam keadaan alami, tanpa analisis atau kesimpulan umum digunakan dalam penelitian deskriptif untuk menggambarkan atau memberikan gambaran tentang objek yang diteliti (Sugiyono, 2016).

## POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

### Populasi

Penelitian dilakukan terhadap seluruh masyarakat sebagai populasi (Arikunto, 2013). Menurut Purba *et al.*, (2021), populasi adalah semua data yang menarik bagi kita dalam ruang lingkup pada periode tertentu. Menurut Subagyo (2015), penelitian dilakukan pada populasi umum untuk mengumpulkan data.

Selain itu, Ferdinand (2014) mengemukakan bahwa populasi terdiri dari kumpulan semua elemen seperti peristiwa, benda, yang memiliki karakteristik yang sama dan dengan demikian menjadi fokus penelitian.

Secara spesifik, bermacam-macam atau komponen yang berisi data yang dibutuhkan oleh spesialis adalah populasi sasaran, dan hasil penelitian peneliti akan memberikan kesimpulan tentang kelompok tersebut. Populasi target harus diidentifikasi ketika seorang peneliti mengidentifikasi masalah atau masalah penelitiannya (Ferdinand, 2014).

Tabel.1 Data Pengunjung UPT  
Perpustakaan Untirta 2020-2021

Tahun 2020												
F A K	J a n u a	F e b r u a	M a r t	A p r i	M e i	J u n i	J u l i	A g u s	S e p t e m b e	O k t o b e	N o v e m b e	D e s e m b e r
F H K I P	1 1 6	1 4 9	5 6 4	7 6 4	2 4 3	6 5 8	7 9 6	1 9 5	7 9 1	5 8 1	4 5 2	6 9 9
F P E T I S I P	6 3 0	5 6 1	1 2 0	3 8 0	6 5 0	2 1 0	7 2 2	1 4 3	1 4 3	1 6 3	3 1 1	4 0 6
P a s c a	0	0	4	3	5	7	3	6	5	5	1	3
D o s e n	0	0	2	6	0	0	0	5	3	0	2	1
T o t a l	2 9	5 7	2 9 6	2 9 3	1 3 7	3 7 7	6 9	1 2 7	1 7 6	2 1 0	3 9 1	3 9 4
Tahun 2021												
F H K I P	9 8	1 3	6 3	4 4	2 2	8 5	9 3	1 1	7 1	5 3	6 2	6 5
F P	4	5	1	2	6	1	4	1	1	2	2	4
F	2	6	1	8	6	1	2	4	4	8	1	9

<b>E</b>			1	8	3	6	3	4	4	6	0	7
<b>F</b>	0	1	2	0	0	0	2	3	3	4	1	1
<b>T</b>											5	4
<b>F</b>	4	1	4	4	2	7	8	1	1	4	7	5
<b>I</b>		9	7	1	4	9		9	9	8	1	3
<b>S</b>												
<b>I</b>												
<b>P</b>	0	0	4	3	2	6	1	3	3	7	1	1
<b>a</b>											6	
<b>s</b>												
<b>c</b>												
<b>a</b>												
<b>D</b>	0	1	4	3	0	0	0	1	1	0	1	1
<b>o</b>												
<b>s</b>												
<b>e</b>												
<b>n</b>												
<b>T</b>	2	5	2	2	1	4	5	1	1	2	3	3
<b>o</b>	7	5	8	3	3	1	7	1	7	5	8	7
<b>t</b>			0	5	2	0		3	6	2	8	0
<b>al</b>												
<b>T</b>	2495											
<b>o</b>												
<b>t</b>												
<b>al</b>												

Sumber: UPT Perpustakaan Untirta, diolah, 2022

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung perpustakaan yang melakukan latihan di UPT Perpustakaan Untirta. Jumlah data populasi yang diambil oleh peneliti adalah anggota yang berkunjung pada perpustakaan selama periode tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 yang diakumulasikan jumlahnya. Berdasarkan data kunjungan dengan kunjungan pemustaka di UPT Perpustakaan Untirta tahun 2020 sampai dengan 2021 adalah sebanyak 2495 pemustaka yang peneliti asumsikan sebagai populasi dalam penelitian ini.

### Sampel

Setelah mengetahui ukuran populasi, maka jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian juga sudah ditentukan. Ukuran dan komposisi sampel mewakili populasi (Sugiyono, 2016).

Ali (2014) menegaskan bahwa subjek atau contoh penelitian adalah bagian dari kelompok besar. Sampel adalah bagian dari ukuran dan karakteristik populasi. Sampel pada penelitian ini merupakan pemustaka pada UPT Perpustakaan Untirta yang aktif berkegiatan. Terkait dengan keakuratan data, peneliti memilih teknik sampel *proportional random sampling* dari populasi tanpa memperhatikan strata atau kategori pengunjung (Sugiyono, 2016). Penentuan jumlah sampel untuk penelitian ini berdasarkan jumlah populasi yaitu 2495 pemustaka.

Roscoe dalam Sugiyono (2016) merekomendasikan ukuran sampel antara 30 dan 500 untuk penelitian. Untuk penelitian deskriptif, Wallen dan Fraenkel (2013) mengatakan bahwa diperlukan ukuran sampel minimal 100. Berkaitan dengan jumlah populasi sebanyak 2495 pemustaka yang merupakan asumsi pengunjung terbanyak bulanan UPT Perpustakaan Untirta dan ketidakpastian jumlah pemustaka yang berkunjung, peneliti memakai rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel.

Nalendra *et al.*, (2021) menjelaskan rumus Slovin adalah formula untuk menentukan jumlah sampel minimum jika perilaku sebuah populasi belum diketahui secara pasti. Berikut adalah rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n** = Jumlah Sampel
- N** = Jumlah Populasi
- e** = *margin of error*

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang dihasilkan adalah 335 pemustaka sebagai responden dalam penelitian ini. Hasil tersebut didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus

Slovin di atas yaitu  $n = 2495 / (1 + (2495 \times 0,05^2)) = 334,73$  yang kemudian dibulatkan menjadi 335. Angka sampel yang telah didapatkan tersebut berada di rentang angka sampel yang sesuai dengan rekomendasi Roscoe dalam (Sugiyono, (2016);(Wallen & Fraenkel, 2013).

Peneliti mengumpulkan data untuk penelitian dengan memakai teknik *proportional* pemeriksaan tidak teratur dimana semua individu mempunyai kesempatan yang sama untuk mengikuti ujian ujian, baik proporsinya kecil maupun besar, berdasarkan proporsinya (Sugiyono, 2016).

Strategi *sampling* ini berlaku untuk siapa saja namun terbatas pada anggota UPT Perpustakaan Untirta. Kriteria yang ditentukan untuk responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah pengunjung UPT Perpustakaan Untirta yang memiliki kartu keanggotaan perpustakaan dan pernah berkunjung pada periode awal 2020 sampai dengan pertengahan 2022 yang dikumpulkan melalui angket daring dengan bantuan formulir daring *Google Form* pada bulan Juni tahun 2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pemeriksaan terhadap responden kemudian dilanjutkan dengan pembahasan hasil eksplorasi. Temuan ini akan dideskripsikan dengan pengolahan data menggunakan *software*. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner pada 335 responden yang merupakan *civitas academica* Untirta, memiliki kartu keanggotaan perpustakaan Untirta, serta pernah melakukan kunjungan ke UPT Perpustakaan Untirta.

Kuesioner penelitian yang telah diisi oleh 335 responden berisi informasi mengenai karakteristik responden antara lain: jenis kelamin, jumlah kunjungan, waktu tempuh yang diperlukan menuju perpustakaan, dan asal fakultas. Karakteristik masing-masing kategori tersebut dijelaskan seperti berikut ini.

### Jenis Kelamin



Diagram 1. Respoonden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Olahan penulis, 2022

Bagan di atas menggambarkan kuantitas responden dilihat dari orientasinya yaitu 235 responden atau 70,15% merupakan perempuan, sedangkan sisanya sebanyak 100 orang atau 29,85% adalah laki-laki. Dengan demikian, proporsi responden pemustaka perempuan di UPT Perpustakaan Untirta lebih banyak dibanding dengan pemustaka laki-laki dalam penelitian ini.

### Asal Fakultas

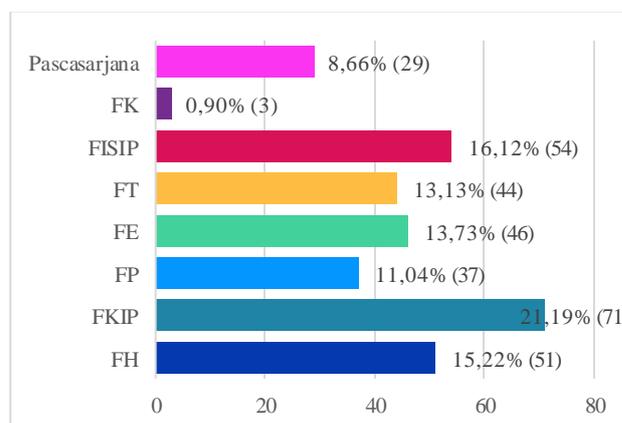


Diagram 2. Jumlah Responden Berdasarkan Asal Fakultas

Sumber: olahan penulis, 2022

Diagram di atas menunjukkan jumlah responden berdasarkan fakultas asal responden yaitu 51 responden atau 15,22% berasal dari Fakultas Hukum (FH), 71 atau 21,19% dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), 37 atau 11,04% dari Fakultas Pertanian (FP), 46 atau 13,73% dari Fakultas Ekonomi (FE), 54 atau

16,12% Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), 3 atau 0,9% dari Fakultas Kedokteran (F), dan sisanya 29 atau 8,66% berasal dari Program Pascasarjana. Dengan demikian, proporsi terbanyak responden pemustaka di UPT Perpustakaan Untirta paling banyak berasal dari FKIP sebanyak 71 responden dan terendah sebanyak 3 responden dari FK dalam penelitian ini.

**Waktu Tempuh yang Diperlukan**

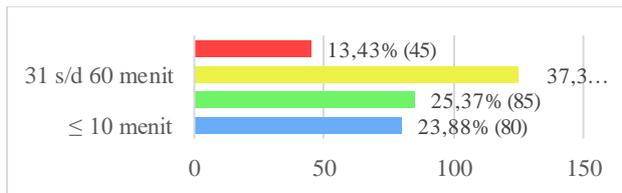


Diagram 3. Jarak Waktu Tempuh Responden Ke UPT Perpustakaan Untirta  
Sumber: Olahan penulis, 2022

Diagram di atas menunjukkan jumlah responden berdasarkan waktu tempuh yang diperlukan oleh responden untuk mengakses UPT Perpustakaan Untirta yaitu sebanyak 80 responden (23,88%) dengan waktu tempuh kurang dari 11 menit, 85 (25,37%) antara 11 menit sampai dengan 30 menit, 125 (37,31%) 31 sampai dengan 60 menit, dan sisanya 45 (13,43%) di atas 60 menit. Dengan demikian, proporsi terbanyak responden pemustaka UPT Perpustakaan Untirta berdasarkan waktu tempuh yang diperlukan yang tertinggi pada rentang 31 menit sampai dengan 60 menit yang mana dapat dikatakan relatif jauh, dan jumlah pemustaka terendah di atas 60 menit atau sangat jauh.

**Jumlah Kunjungan**

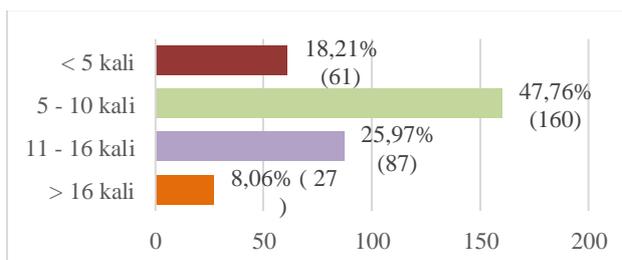


Diagram 4. Jumlah Kunjungan Yang Dilakukan Oleh Responden Responden

Sumber: Olahan penulis, 2022

Diagram di atas menunjukkan jumlah responden berdasarkan jumlah kunjungan yang dilakukan oleh responden sebagai pemustaka di UPT Perpustakaan Untirta yaitu 61 responden hanya melakukan 1 kali kunjungan, 160 responden 2 sampai dengan 4 kali kunjungan, 87 responden 5 sampai dengan 10 kali kunjungan, dan sisanya 27 responden melakukan kunjungan lebih dari 10 kali. Dengan demikian, responden yang melakukan kunjungan di UPT Perpustakaan Untirta sebanyak 2 sampai dengan 4 kali memiliki proporsi sangat tinggi dalam penelitian ini, sedangkan yang berkunjung lebih dari 10 kali memiliki proporsi terkecil yaitu 27 responden (8,06%).

**Uji Validitas**

Pengujian validitas penelian ini dilakukan dengan uji korelasi *pearson's product moment* dengan nilai *r-tabel* 0,107 yang didapatkan dari *n* = 335 sampel. Berikut adalah tabel temuan uji validitas untuk variabel komunikasi interpersonal dan kepuasan pemustaka:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X)

No	r hitung	r tabel	Pernyataan
1	0,698	0,107	Valid
2	0,704	0,107	Valid
3	0,801	0,107	Valid
4	0,618	0,107	Valid
5	0,720	0,107	Valid
6	0,754	0,107	Valid
7	0,684	0,107	Valid
8	0,790	0,107	Valid
9	0,913	0,107	Valid
10	0,698	0,107	Valid
11	0,704	0,107	Valid
12	0,801	0,107	Valid
13	0,667	0,107	Valid

Sumber: hasil SPSS, diolah, 2022

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)

NO	r hitung	r tabel	Pernyataan
1	0,742	0,107	Valid
2	0,545	0,107	Valid
3	0,761	0,107	Valid
4	0,607	0,107	Valid
5	0,634	0,107	Valid
6	0,563	0,107	Valid
7	0,634	0,107	Valid
8	0,708	0,107	Valid
9	0,421	0,107	Valid
10	0,415	0,107	Valid
11	0,321	0,107	Valid
12	0,388	0,107	Valid
13	0,388	0,107	Valid
14	0,410	0,107	Valid

Sumber: hasil software SPSS, diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji validitas tersebut diketahui semua item pernyataan pada variabel komunikasi interpersonal (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y) dinyatakan sah karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Oleh karena itu seluruh indikator operasional variabel tersebut layak untuk diteliti lebih lanjut.

### Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha
Komunikasi Interpersonal Pustakawan (X)	13	,928
Kepuasan Pemsutaka (Y)	14	,815

Sumber: hasil SPSS, 2022

Berdasarkan *output* SPSS pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal (X) mempunyai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,928. Artinya koefisien reliabilitas pada variabel komunikasi interpersonal (X) dapat diterima karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Sedangkan variabel kepuasan pemustaka (Y) mempunyai

*Cronbach's Alpha* sebesar 0,815. Data tersebut dianggap reliabel karena nilai *Cronbanch's Alpha* lebih besar dari 0.60. Artinya koefisien reliabilitas pada variabel kepuasan pemustaka (Y) dapat diterima.

### HASIL UJI NORMALITAS

Pada penelitian ini digunakan *Kolmogorov-Smirnov* untuk uji normalitas dengan *software* SPSS dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		335
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59314171
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.119
	Negative	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		.799
Asymp. Sig. (2-tailed)		.546

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: hasil software SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai sig. sebesar 0,546. Dengan demikian, data penelitian ini dapat disebut sebagai distribusi normal karena sig. lebih besar 0,05.

### HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Analisis statistik deskriptif dilakukan variabel komunikasi interpersonal pustakawan (X) dan kepuasan pengguna (Y). Variabel komunikasi interpersonal pustakawan (X) terdiri dari keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Untuk variabel kepuasan pemustaka (Y) terdiri dari dimensi bukti langsung, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Analisis dilakukan dari pernyataan responden sebanyak 335 orang untuk memperoleh *mean* dan *grand mean* dari masing-masing variabel meliputi dimensi dan indikatornya. Adapun *grand*

mean variabel komunikasi interpersonal pustakawan dan kepuasan pengguna diperoleh dari hasil pemeriksaan adalah sebagai berikut:

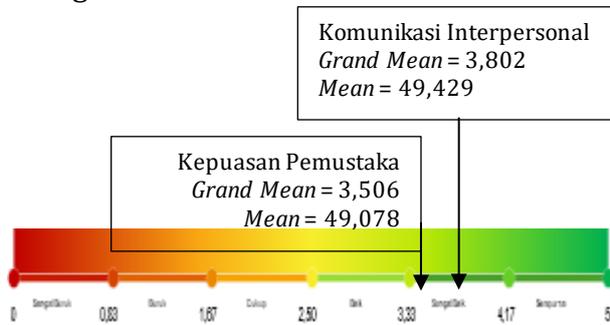


Diagram 5. Nilai Mean dan Grand Mean  
 Sumber: hasil SPSS, diolah penulis, 2022

Tabel 6. Distribusi Penilaian Responden

Variabel	Tingkat Penilaian Responden					Akumulasi nilai	Nilai ideal
	0	1	2	3	4		
Komunikasi Interpersonal Pustakawan	0	0	146	1201	2378	630	2175
Persentase dari jumlah (%)	0,00	0,00	33,55	27,58	56,40	14,47	76,04
Kepuasan Pemustaka	0	0	279	2015	2142	2142	2350
Persentase dari jumlah (%)	0,00	0,00	59,55	44,96	45,67	54,42	70,11

Sumber: olahan penulis, 2022

Variabel komunikasi interpersonal pustakawan mempunyai nilai *mean* sebesar 49,423 dan nilai *grand mean* 3,802 yang diperoleh dari 13 indikator pernyataan responden. Dengan nilai *grand mean* yang berada di rentang 3,33 sampai dengan 4,17 maka dapat dikatakan variabel komunikasi interpersonal pustakawan berada pada kategori baik. Variabel kepuasan pemustaka memiliki nilai *mean* sebesar 49,078 dengan nilai *grand mean* 3,506 yang diperoleh dari 14 indikator pernyataan responden. Dengan nilai *grand mean* yang berada di rentang 3,33 sampai dengan 4,17 maka dapat dikatakan variabel kepuasan pemustaka berada pada kategori baik.

Selain itu, berdasarkan distribusi pernyataan responden (seperti pada tabel 4.8), komunikasi interpersonal pustakawan mendapatkan jumlah nilai sebanyak 16.557 atau 76,04% dari nilai sempurna. Nilai paling banyak pada nilai *rating* 4 dengan jumlah pernyataan sebanyak 2.378 pernyataan dari 13 indikator oleh 335 responden, kemudian nilai 3 dengan jumlah 1.201 pernyataan, nilai 5 dengan 630 pernyataan, dan nilai 2 dengan 146 pernyataan. Dari 335 responden tidak ada yang memberikan nilai 0 dan 1. Oleh karena itu, dapat diartikan komunikasi interpersonal pustakawan bagi seluruh responden tidak terlalu buruk dengan tidak adanya yang memberikan nilai 0 dan 1, nilai terendah yang diberikan adalah 2 dengan persentase 3,35% responden, dan nilai tertingginya 14,47% untuk nilai 5 (sempurna/ terbaik). Sedangkan sebagian besar mengasih nilai 3 dan 4 yang dapat dianggap baik atau bahkan sangat baik.

Sedangkan untuk kepuasan pemustaka yang didapat memiliki jumlah nilai 16.641 atau 70,11% dari nilai sempurna. Nilai paling banyak pada nilai *rating* 4 dengan jumlah pernyataan sebanyak 2.142 pernyataan dari 13 indikator oleh 335 responden, kemudian nilai 3 dengan jumlah 2.015 pernyataan,

nilai 2 dengan 279 pernyataan, dan nilai 5 dengan 254 pernyataan. Dari 335 responden tidak ada yang memberikan nilai 0 dan 1. Oleh karena itu, dapat diartikan kepuasan pemustaka bagi seluruh responden tidak terlalu buruk dengan tidak adanya yang memberikan nilai 0 dan 1, nilai terendah yang diberikan adalah 2 dengan persentase 5,95% responden, dan nilai tertingginya 5,42% untuk nilai 5 (sempurna/ terbaik). Sedangkan sebagian besar mengasih nilai 3 dan 4 yang dapat dianggap sebagai baik atau bahkan sangat baik.

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Komunikasi interpersonal pustakawan pada UPT Perpustakaan Untirta tergolong dalam kategori baik dengan nilai *mean* 49,4239 dan *grand mean* 3,802 yang terdiri dari dimensi keterbukaan dengan nilai *grand mean* 3,773, empati 3,845, sikap mendukung dengan nilai 3,842, sikap positif 3,809, dan kesetaraan dengan nilai 3,730.

Terdapat nilai *mean* yang mendekati kategori cukup atau di bawah 3,33 seperti indikator membagikan informasi dalam dimensi keterbukaan yang memiliki nilai 3,627, dan indikator menjunjung nilai-nilai kesetaraan dalam indikator kesetaraan dengan nilai 3,627. Nilai *grand mean* masing-masing dimensi berada dalam rentang 3,73 sampai dengan 3,85 yang mana masih jauh dari kategori sempurna yang memiliki rentang terendah pada 4,17.

Dalam penelitian ini, secara teoretis berdasarkan analisis yang dilakukan didapatkan bukti bahwa kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka secara signifikan. Penelitian ini dapat memperkuat penelitian-penelitian sebelumnya dengan menggunakan dimensi dan indikator pada komunikasi interpersonal pustakawan menggunakan teori Komunikasi Interpersonal Joseph A. Devito (2016) dan penilaian kepuasan pemustaka menggunakan Total Quality Service dan LibQUAL+™.

Selain itu, secara praktis dan manajerial bagi institusi perpustakaan khususnya UPT Perpustakaan Untirta dapat mengembangkan kualitas pustakawannya dengan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pemustaka. UPT Perpustakaan Untirta dapat melihat bagian-bagian yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan seperti yang telah dibahas dalam penelitian ini untuk mewujudkan pelayanan prima perpustakaan.

Selain itu, bagi institusi perpustakaan lainnya juga dapat memperhatikan kemampuan komunikasi interpersonal pustakawannya dengan memberikan pelatihan atau pembekalan *soft skill* komunikasi interpersonal baik menggunakan teori komunikasi interpersonal Joseph A. Devito maupun yang lainnya. Mengingat pustakawan memiliki tugas untuk melayani pemustaka dan berhubungan langsung dengan mereka selama bekerja.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2014). *Memahami Riset Prilaku dan Sosial*. Pustaka Cendekia Utama.
- Anyim, W. (2018). Application of interpersonal communication in reference and information services in University Libraries. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, 1–21.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan raktik*. Rineka Cipta.
- Aziz, S. (2012). *Menjadi Pustakawan Progresif*. Idea Press.
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th editi). Pearson Education Limited.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desrtasi Ilmu Manajemen*.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. PT. Prenhallindo.
- Marlina, S. (2019). Pengaruh komunikasi

- interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia. *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusamandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., & Latumahina, J. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Media Sains Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (1990).
- Purba, E., Purba, B., Syafii, A., Khairad, F., Damanik, D., Siagian, V., Ginting, A. M., Silitonga, H. P., Fitrianna, N., & Arfandi, S. N. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode LibQUAL+™* (R. Fransisca (ed.); 1st ed.). Graha Ilmu.
- Subagyo, J. (2015). *Metode Penelitian dalam Praktik dan Teori*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. In *Alfabeta*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Sekretariat Negara (2007). <https://doi.org/10.2320/materia.46.171>
- Wallen, N. E., & Fraenkel, J. R. (2013). *Educational research: A guide to the process*. Routledge.