

**PENGARUH SIKAP ASERTIF PUSTAKAWAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memproleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Bidang Ilmu Perpustakaan

Oleh :

LUSI OKTAFIANI
NIM. 1810403012

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2022**

NOMOR : B.1984/Un.09/IV.3/PP.00.9/09/2022

SKRIPSI

PENGARUH SIKAP ASERTIF PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

LUSI OKTAFIANI
NIM. 1810403012

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal, 22 Agustus 2022

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Misroni, S.Pd.I., M.Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

Sekretaris

Rani Kurnia Vlara, S.IP., M.A
NIDN. 2009059202

Pembimbing I

Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

Penguji I

Dr. Herlina S.Ag., S.S., M.Hum
NIP. 19711223 199903 2 001

Pembimbing II

Budhi Santoso, M.A
NIP. 19840615 201801 1 002

Penguji II

Selvy Yoanda, S.IP., M.P
NIP. 19930906 202012 2 024

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 26 September 2022



Dekan Fakultas Adab dan Humaniora

Shidang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan

Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh :

Nama : Lusi Oktafiani

Nim : 1810403012

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul: **“PENGARUH SIKAP ASERTIF PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pada Tanggal, 20 Agustus 2022

Pembimbing I,



Yanto, M.Hum., M.IP
NIP.19770114 200312 1 003

Pembimbing II,



Budhi Santoso, M.A
NIP.19840615 201801 1 00

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Lusi Oktafiani

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan
Humniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul : **PENGARUH SIKAP ASERTIF PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN.**

Yang ditulis oleh:

Nama : Lusi Oktafiani

NIM : 1810403012

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 20 Agustus 2022
Pembimbing I



Yanto, M.Hum., M.IP
NIP.19770114 200312 1 003

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari

Lusi Oktafiani

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan
Humniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul : **PENGARUH SIKAP ASERTIF PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN.**

Yang ditulis oleh:

Nama : Lusi Oktafiani

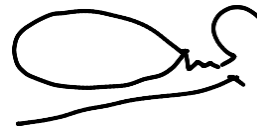
NIM : 1810403012

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 20 Agustus 2022
Pembimbing II



Budhi Santoso, M.A
NIP.19840615 201801 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacuh dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dan Fakultas dari dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 22 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Lusi Oktafiani
NIM. 1810403012

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Lampiran : Surat keterangan bebas plagiarisme



UIN RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN
<http://ip.adab.radenfatah.ac.id>

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor : 02.00 / SKBP / VII / 2022

Tim Verifikator Smilarity Skripsi Prodi Ilmu Perpustakaan menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	: Lusi Oktafiani
NIM	: 1810403012
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan

Knowledge. Quality & Integrity

Judul Skripsi:

Pengaruh Sikap Asertif Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan similarity 25% sehingga memenuhi batas maksimal plagiasi kurang dari 25% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian munaqosah.

Link Validasi Hasil Tes Similarity (<http://bit.ly/similarityskripsi>)

Palembang, 20 Agustus 2022
Verifikator

Wahfiuddin Rahmad Harahap, M.A.
NIP.19951030 202012 1 016

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lusi Oktafiani
NIM : 1810403012
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakulta : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive (Exscusive Royalty Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Sikap Asertif Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”**, beserta pangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : 22 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Lusi Oktafiani
Nim. 1810403012

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

“jika kamu tidak menyukai sesuatu, ubahlah. Jika kamu tidak dapat mengubahnya, ubah sikapmu”

(Maya Angelou)

“Perlakukan seseorang sebagaimana kamu ingin diperlakukan. Apa yang kamu tabur itu yang kamu tuai”.

(Lusi Oktafiani)

Hasil Skripsi ini Saya Dedikasikan Kepada:

- Kedua orang tuaku Ayahandaku Tamami dan Ibundaku Maria Ulfa yang telah merawatku, membesarkanku, memberikan cinta, kasih sayang tak terhingga, mendo'akanku, memotivasi, dan bekerja keras untuk membiayai.ku kuliahku hingga lulus sampai saat ini.
- Adik-adikku tersayang Sintia dan Rifaldi yang selalu menjadi penyemangat dalam perjalanan pendidikanku, menyayangiku, dan mendukung di setiap langkahku.
- Kepada orang yang pertama kali telah menghantarkan ku ke tanah rantau ini untuk menimba ilmu dan mengejar gelar sarjana yaitu waku tercinta bapak Drs. Matrubi.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur khadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Sikap *Asertif* Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Adapun penelitian ini telah penulis usahakan dengan semaksimal mungkin dikerjakan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dan penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan ilmu yang dimiliki, sehingga skripsi ini masih jauh dikatakan sempurna. Penulis juga dalam hal ini menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari dukungan semua pihak yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian baik berupa bantuan moril maupun materil. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingg kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, petunjuk, rahmat-Nya, dan cinta sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Nyayu Khodijah, S.Ag.Msi selaku rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

4. Bapak Yanto M. Hum., M.IP., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sekaligus dosen pembimbing 1 skripsi yang selalu bersedia memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Misroni, S.Pd.I., M.Hum, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah membantu memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Budhi Santoso, M.A., selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah meluangkan waktu, pemikiran serta tenaga dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini serta memberikan motivasi kepada penulis sejak awal penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dr.Herlina,S.Ag.,S.S.,M.A, selaku dosen pembimbing akademik yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberi masukan kepada saya dalam menjalani pendidikan S1.Ilmui Perpustakaan ini hingga sampai selesai.
8. Ibu sely Yoanda, S.IP., M.P, selaku dewan penguji dua skripsiku yang telah meluangkan waktu, memberi masukan dan saran atas skripsiku yang masih banyak kesalahan dan kekurangan ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang selalu senantiasa memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
10. Kepada Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Ibu Fitriana, S.SOS., M.Si, beserta Pustakawan, Staf Pegawai, dan narasumber

informan dari Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan informasi dalam proses penelitian skripsi ini.

11. Kepada Ibu Rosa Gitaria S.IP., M.Si selaku pembimbing lapangan ku di tempat penelitian yang selalu meluangkan waktu untuk memberi kritik dan masukan terhadap skripsi ini hingga selesai.
12. Kepada keluarga besar bapak dan ibuku, yang senantiasa mendo'akan dan memberi dukungan sehingga penulis memperoleh gelar sarjana ini.
13. Untuk teman bobrok ku (Yuyun Sinta, A.Md, Tiara Aprilia, A.Md.Keb, Yuli Asmarita, S.Pd, Anita Ria, S.E, Mella Sulistika) yang selalu menyayangiku, menyemangatiku, dan menemaniku
14. Untuk sanak baru ku (Wendy Pratama,S.H, Solihin Abdi,S.H, Andi Wisnu Wijaya, S.H, Ahmad Deni,S.H, Ahmad Zarkasih,S.H, Riscica,S.H, Ramdiya Okta Sari,S.H, Widia Dafara,S.H, Zul Apriyani Romana,S.H) yang selalu ada di kala susah dan senang, dan menghiburku.
15. Untuk teman pejuang skripsi ku (Anis Savitri, S.IP, Elvira Marcelis, S.IP, Nurfaidati, S.IP, Wella Amelia Putri, S.IP) yang selalu kebersamai ku menyelesaikan skripsi ini, berjuang bersama, mendukung, dan memotivasi dalam mewujudkan gelar sarjana S.IP ini.
16. Untuk seluruh teman-teman kelasku Ilpus.A 2018 yang telah berjuang bersama untuk mendapatkan ilmu dan pengetahuan, serta memperoleh gelar sarjana S.IP ini.
17. Untuk teman KKN ku (Sabira, S.Pd, Kk Angga, Burhanudin) yang selalu ada dalam setiap hari knn ku, menjagaku, dan memotivasiku.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan kebaikan untuk kalian semua Aamiin Allahuma Aamiin. Sekali lagi disini penulis ingin menyampaikan bahwasannya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Namun dengan mengharap ridho Allah SWT semoga apa yang telah disumbangkan kepada penulis menjadi amal sholeh dan semoga ini bisa bermanfaat bagi nusa, bangsa, dan negara serta agama.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Palembang, 22 Agustus 2022
Penulis,



Lusi Oktafiani
NIM. 1810403012

ABSTRAK

Nama : Lusi Oktafiani
Nim : 1810403012
Fakultas : Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2018
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Asertif Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
xxiv + 140 hlm + Lampiran

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Sikap *Asertif* Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Adapun tujuan dari skripsi ini ialah untuk mengetahui bagaimana sikap *asertif* pustakawan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka, dan untuk mengetahui pengaruh dari sikap *asertif* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan kusioner. Sampel pada penelitian ini sebanyak 99 responden atau 10% dari keseluruhan populasi dengan menggunakan teknik rumus slovin. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Mean, Grand Mean, dan (Uji regresi linier sederhana, korelasi, determinasi). Hasil penelitian menunjukkan variabel sikap asertif memperoleh nilai total grand mean sebesar 4,30 termasuk kategori “sangat tinggi” sedangkan variabel kepuasan pemustaka memperoleh nilai total grand mean sebesar 4,31 termasuk kategori “sangat tinggi”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh sikap asertif terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki nilai 0,737 dalam interval koefisien skor 0,60-0,799 disebut kuat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah, bahwa variabel sikap asertif pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Untuk memberikan kepuasan bagi pemustaka sebuah perpustakaan haru melakukan upaya dalam hal memperbaiki sikap (perkataan dan perbuatan) ketika memberi pelayanan agar rasa kepuasan pemustaka lebih terpenuhi.

Kata Kunci: *Perpustakaan Provinsi, Sikap Asertif, Kepuasan Pemustaka*

ABSTRACT

Name : Lusi Oktafiani
Nim : 1810403012
Faculty : Adab dan Humanities UIN Raden Fatah Palembang
Program Study/Year : Library Science/2018
Thesis Title : The Effect of Assertive Attitude of Librarians on User Satisfaction at the South Sumatra Provincial Library Service
xxiv + 140 p + Appendix

This thesis discusses the Influence of Assertive Attitudes of Librarians on User Satisfaction at the South Sumatra Provincial Library Service. The purpose of this thesis is to find out how the librarian's assertive attitude is, to determine the level of user satisfaction, and to determine the effect of the librarian's assertive attitude on user satisfaction. This study uses a descriptive type of research with a quantitative approach. Data collection is done through observation, documentation and questionnaires. The sample in this study was 99 respondents or 10% of the total population using the Slovin formula technique. Analysis of the data in this study using the Mean, Grand Mean, and (simple linear regression test, correlation, determination). The results showed that the assertive attitude variable obtained a total grand mean value of 4.30 including the "very high" category while the user satisfaction variable obtained a total grand mean value of 4.31 including the "very high" category. Based on the results of the study, it can be concluded that the effect of assertiveness on user satisfaction at the South Sumatra Provincial Library Service has a value of 0.737 in the interval coefficient score of 0.60-0.799 is called strong. The conclusion of this research is, the librarian's assertive attitude variable has a positive and significant effect on user satisfaction at the South Sumatra Provincial Library Service. To provide satisfaction for users, a library must make efforts in terms of improving attitudes (words and actions) when providing services so that the user's sense of satisfaction is more fulfilled.

Keywords: *Provincial Library, Assertive Attitude, User Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA DINAS.....	v
PERSETUJUAN ORISINALITAS	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
PLAGIARISME	viii
MOTO DAN DEDIKASI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DATTAR TABEL	xviii
DAFTAR BAGAN.....	xxii
DAFTAR DIAGRAM.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Tinjauan Pustaka	9
1.8 Metodologi Penelitian	14
1.9 Hipotesis.....	30
1.10 Sistematika Penulisan.....	30

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1 Sikap <i>Asertifitas</i>	32
2.2 Kepuasan Pemustaka.....	40
2.3 Pustakawan.....	44
2.4 Kerangka Teori.....	46

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH

3.1 Perpustakaan Umum	49
3.2 Sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	52

3.3 Visi dan Misi dan Fungsi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	56
3.4 Tujuan dan Sasaran Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	57
3.5 Gedung dan Tata Ruang Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	58
3.6 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	60
3.7 Pustakawan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	72
3.8 Jenis-Jenis Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	73
3.9 Koleksi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	76
3.10 Jadwal Pelayanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	77
3.11 Lokasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	77
BAB IV : TEMUAN DAN HASIL ANALISIS	
4.1 Temuan dan Hasil Analisis Penelitian	78
4.1.1 Analisis Deskriptif	78
4.1.2 Analisis Variabel X Sikap Asertif	78
4.1.3 Analisis Variabel Y Kepuasan Pemustaka.....	106
4.1.4 Analisis Pengaruh Sikap Asertif Terhadap Kepuasan Pemustaka	127
4.2 Pembahasan dan Analisis	130
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	137
5.2 Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pemustaka tahun 2021	15
Tabel 1.2 Variabel penelitian	19
Tabel 1.3 Pengukuran skala likert.....	20
Tabel 1.4 Hasil uji validitas kusioner variabel X.....	22
Tabel 1.5 Hasil uji validitas kusioner variabel Y	23
Tabel 1.6 Hasil uji reliabilitas	24
Tabel 1.7 Hasil Uji Normalitas	25
Tabel 1.8 Hasil Uji t.....	26
Tabel 1.9 Nilai interval	28
Tabel 1.10 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	29
Tabel 2.1 Bahasa tubuh yang asertif	37
Tabel 3.1 Nama-nama kepala dinas dari masa ke masa.....	55
Tabel 3.2 Gedung dan tata ruang pusda lantai 1	58
Tabel 3.3 Gedung dan tata ruang pusda lantai 2	59
Tabel 3.4 Gedung dan tata ruang pusda lantai 3	59
Tabel 3.5 Rincian Pengelola Perpustakaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	72
Tabel 3.6 Waktu buka dan tutup pusda.....	77
Tabel 4.1 Ketika pustakawan memulai pembicaraan pasti didahului dengan kata “saya” kepada anda.....	79
Tabel 4.2 Perkataan yang diucapkan pustakawan dapat diterima, tanpa anda merasa tersakiti	80
Tabel 4.3 Sub variabel (X) I-Statemen (pernyataan saya)	81
Tabel 4.4 Sikap jujur pustakawan dalam menyampaikan pendapat membuat anda tetap nyaman tanpa merasa tersinggung	82
Tabel 4.5 Anda merasa nyaman berkomunikasi dengan pustakawan tanpa ada intervensi.....	83

Tabel 4.6 Sub variabel (X) Honesty and sincerity (kejujuran & ketulusan)....	84
Tabel 4.7 Pustakawan berbicara secara langsung sesuai dengan fakta/kenyataan kepada anda.....	86
Tabel 4.8 Perkatawan pustakawan tidak melebih-lebihkan terhadap sesuatu yang disampaikan secara tegas.....	87
Tabel 4.9 Sub variabel (X) spontaneity (spontanitas).....	88
Tabel 4.10 Pustakawan selalu menampilkan senyum ketika berkomunikasi dengan anda.....	89
Tabel 4.11 Pustakawan selalu menggunakan “kontak/tatapan mata” ketika berkomunikasi dengan anda	90
Tabel 4.12 Sub variabel (X) ekspresi wajah	91
Tabel 4.13 Ketika pustakawan berkomunikasi dengan anda tangannya rileks/santai	92
Tabel 4.14 Perkatawan selalu menggunakan gerakan tangan ketika memberikan penjelasan kepada anda	93
Tabel 4.15 Sub variabel (X) ekspresi tangan	94
Tabel 4.16 Pustakawan posisinya santai dan nyaman ketika berkomunikasi dengan anda.....	96
Tabel 4.17 Perkatawan menjaga anggota tubuh yang cukup simetris ketika berkomunikasi dengan anda.....	97
Tabel 4.18 Sub variabel (X) ekspresi posisi	97
Tabel 4.19 Pustakawan berbicara dengan suara yang mudah di dengar	99
Tabel 4.20 Perkatawan berbicara dengan jelas dan tidak terburu-buru	100
Tabel 4.21 Pustakawan merespon pertanyaan dalam 1-15 detik	101
Tabel 4.22 Sub variabel (X) ekspresi suara	102
Tabel 4.23 Pustakawan terlihat rapi dan bersih	103
Tabel 4.24 Pustakawan duduk/berdiri menghadap orang yang diajak bicara ..	104
Tabel 4.25 Sub variabel (X) ekspresi penampilan	105

Tabel 4.26 Hasil analisis seluruh indikator sub variabel (X) pengaruh sikap asertif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan.....	106
Tabel 4.27 Hasil analisis seluruh sub variabel (X) pengaruh sikap asertif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan	109
Tabel 4.28 Pustakawan selalu menepati janji jika menjanjikan pelayanan kepada anda	111
Tabel 4.29 Perkatawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	112
Tabel 4.30 Sub variabel (Y) reliability (keandalan).....	113
Tabel 4.31 Pustakawan cepat tanggap dalam menangani keluhan, ketika saya mengalami kesulitan	114
Tabel 4.32 Perkatawan membimbing saya ketika mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi	115
Tabel 4.33 Sub variabel (Y) responsiveness (ketanggapan)	116
Tabel 4.34 Pustakawan memiliki kecakapan pada bidangnya masing-masing	117
Tabel 4.35 Perkatawan sangat sopan ketika memberi pelayanan	118
Tabel 4.36 Perkatawan ramah ketika melayani saya	119
Tabel 4.37 Sub variabel (Y) assurance (jaminan/kepastian).....	120
Tabel 4.38 Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan.....	121
Tabel 4.39 Sub variabel (Y) emphaty (kepedulian).....	122
Tabel 4.40 Hasil analisis seluruh indikator sub variabel (Y) pengaruh sikap asertif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan.....	124
Tabel 4.41 Hasil analisis seluruh sub variabel (Y) pengaruh sikap asertif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan	

provinsi sumatera selatan	125
Tabel 4.42 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	128
Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Korelasi	129
Tabel 4.44 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	129
Tabel 4.45 Hasil Uji Koefisien Determinasi	130

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Konsep Penelitian	47
Bagan 3.1 Struktur organisasi	60

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Sub Variabel (X) I-Statemen (pernyataan saya)	81
Diagram 4.2 Sub Variabel (X) Honesty and sincerity (kejujuran & ketulusan)	85
Diagram 4.3 Sub Variabel (X) spontaneity (spontanitas)	88
Diagram 4.4 Sub Variabel (X) ekspresi wajah.....	92
Diagram 4.5 Sub Variabel (X) ekspresi tangan	95
Diagram 4.6 Sub Variabel (X) ekspresi posisi.....	98
Diagram 4.7 Sub Variabel (X) ekspresi suara.....	103
Diagram 4.8 Sub Variabel (X) ekspresi penampilan	106
Diagram 4.9 Seluruh indikator sub variabel (X) pengaruh sikap asertif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan	108
Diagram 4.10 Seluruh sub variabel (X) pengaruh sikap asertif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan	110
Diagram 4.11 Sub Variabel (Y) Reliability (keandalan)	113
Diagram 4.12 Sub Variabel (Y) Responsiveness (ketanggapan).....	117
Diagram 4.13 Sub Variabel (Y) Assurance (jaminan/kepedulian)	121
Diagram 4.14 Sub Variabel (Y) Emphaty (kepedulian).....	123
Diagram 4.15 Seluruh indikator sub variabel (Y) pengaruh sikap asertif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan.....	125
Diagram 4.16 Seluruh sub variabel (Y) pengaruh sikap asertif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan	127

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
 - Lampiran 2 :Surat Izin Penelitian
 - Lampiran 3 :Surat Rekomendasi Penelitian
 - Lampiran 4 :Surat Balasan Penelitian
 - Lampiran 5 :Kartu Bimbingan Pembimbing 1
 - Lampiran 6 :Kartu Bimbingan Pembimbing 2
 - Lampiran 7 :Kusioner Penelitian
 - Lampiran 8 :Hasil Uji Validitas
 - Lampiran 9 :Uji Reliabilitas
 - Lampiran 10 :Tabel Tabulasi Data
- Dokumentasi Penelitian