

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG**



SKRIPSI

Oleh:

HENNI NOVITASARI
NIM. 1554400041

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

NOMOR: B-766/Un.09/IV.1/PP.01/03/2019

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM
MELAYANI PEMUSTAKA DI UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG**

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

HENNI NOVITASARI
NIM. 1554400041

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 11 Maret 2019

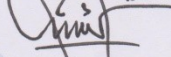
Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji



Dr. Endang Rochmiatun, S.Ag., M.Hum
NIP. 197110727 199703 2 005

Sekretaris



Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I
NIP. 19701123 199803 1 005

Pembimbing I



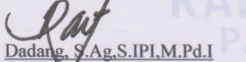
Dr. Muhammad Syawaluddin, M. Ag.
NIP. 19711124 200312 1 001

Penguji I



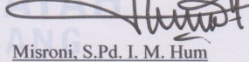
Dr. Endang Rochmiatun, S.Ag., M.Hum
NIP. 197110727 199703 2 005

Pembimbing II



Dadang, S.Ag.S.IPI.M.Pd.I
NIP. 19750502200312 1 004

Penguji II



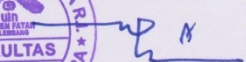
Misoni, S.Pd. I. M. Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

Tanggal, 19 Maret 2019

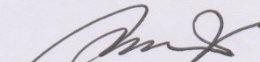


Ketua
Fakultas Adab dan Humaniora



Dr. Nurdinda, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

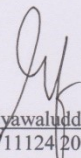
Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Henni Novitasari
Nim : 1554400041
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

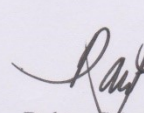
Yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan
Pada Tanggal, 25 Januari 2019

Pembimbing I


Dr. M. Syawaluddin, M. Ag
NIP. 19711124 200312 1 001

Pembimbing II


Dadang, S. Ag., S.I.P.I., M.Pd.I.
NIP. 19750502 200312 1 004

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Henni Novitasari

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG”**

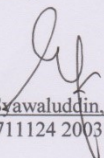
Yang ditulis oleh:

Nama : Henni Novitasari
Nim : 1554400041
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, 25 Januari 2019
Pembimbing I


Dr. M. Syawaluddin, M. Ag
NIP. 19711124 200312 1 001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Henni Novitasari

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG”**

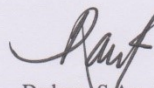
Yang ditulis oleh:

Nama : Henni Novitasari
Nim : 1554400041
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, 25 Januari 2019
Pembimbing II



Dadang S. Ag., S.I.P.I., M.Pd.I.
NIP. 19730502 200312 1 004

PERNYATAAN ORISINILITAS

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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari Fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 11 Maret 2019

Yang Menyatakan,


Novitasari
NIM. 1554400041

PERNYATAAN ORISINILITAS

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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari Fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 11 Maret 2019
Yang Menyatakan,

Henni Novitasari
NIM. 1554400041

PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Henni Novitasari
NIM : 1554400041
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive (Non-Excusive Royalty Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**, 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 : 11 Maret 2019
Yang menyatakan,

Henni Novitasari
NIM. 1554400041

MOTTO & DEDIKASI

Motto:

“Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakkan waktu untuk menunggu inspirasi.”

(Ernest Newman)

“Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.”

(Henny Novita Sari)

Hasil skripsi ini saya dedikasi kepada:

- ⊗ Allah SWT. yang maha pengasih lagi maha penyayang.
- ⊗ Kepada kedua orang tua tercinta Ayahku tersayang Heri Pul Azuar dan Ibu Sumirah Hayati. Yang telah menjadi motivasi dan inspirasi, memberi dukungan materi yang luar biasa, serta tiada hentinya memberikan restu dalam doa dan sujudnya.
- ⊗ Saudara-saudara yang tersayang (Hera Mardianti dan M. Aidil Fitriansyah) yang selalu menjadi penyemangat dikala letih menghampiri diri.
- ⊗ Kepada Nenekku Zubaidah, Cak Emi Yati, Isat Muhammad Munasir Efriyadi yang telah merawat saya dari kecil dan mendidik saya sampai saat ini terima kasih atas didikan kalian dan motivasi selama ini.
- ⊗ Kepada Orang Tua angkat ku Ibu Suratmi dan Ayah Irwan yang telah memberi dukungan dan motivasi selama ini.
- ⊗ Sahabat-sahabatku tersayang Mega Novita Sari, Mbak Devi, Hesti Harta Linda, Mitra Septia Y, Maharani Yunita Sari, Kirtiana Damayanti, S.IP, Isnaini Septiya, Ilham Kurniadi, M.M, Iryani Zaskia, S.Pd, Septa, S.IP, Nora Destriani, S.IP, Istiqomah Syfitri, S.IP yang telah memberikan suport, arahan, motivasi serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ⊗ Teman-teman seperjuangan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2013 kelas 13 perpustakaan A,B,C

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan. Shalawat dan salam terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Stara 1 Ilmu Perpustakaan. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak sekali pengalaman yang dapat memberikan bimbingan dan motivasi dalam upaya penyelesaian skripsi ini. Maka penulis menyampaikan ucapan terima kasih. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Sirozi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Endang Rochimatun, M.Ag., selaku Wakil Dekan I dan selaku Penguji I penulis, Ibu Bety, S.Ag., M.A., selaku wakil dekan II dan Bapak Dolla Sobari, M.Ag., selaku Wakil Dekan III Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Yanto, M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Misroni, S.Pd.I.,M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Penasehat Akademik dan selaku Penguji II penulis.

6. Bapak Dr. M.Syawaluddin, M.Ag., selaku Pembimbing I dan Bapak Dadang, S.Ag., S.IPL., M.Pd.I selaku Pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini yang selalu membimbing penulis dengan sabar dan teliti.
7. Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Ibu Nurmalina, S.Ag., SS.,M.Hum, Ibu Dra. Nirmala Kusumawatie, S.IP., M.Hum., selaku pustakawan dan Ibu Rumila Sari, M.Hum., sebagai staf perpustakaan yang telah banyak membantu, memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
8. Kepada Ibu Mustika Diana, S.I.Pust.,M.A, Bapak Heru Listiono,SKM, M.KES dan Bapak Rahmad Danni,M.Pd yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi, mengajarkan tentang mengolah data SPSS 23 dan membimbing serta memberikan arahan/masukan skripsi saya selama ini. Terima kasih banyak atas bantuan para dosen luar biasa ilmu kalian yang berikan kepada saya akan bermanfaat untuk kedepannya. Semoga Allah akan membalas kebaikan kalian selama ini.
9. Staf Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis pada saat penelitian.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat dan semoga usaha serta bantuan yang telah dilakukan oleh semua pihak yang terkait tercatat sebagai amal ibadah di sisi Allah SWT. Penulis juga mengucapkan permohonan maaf apabila terjadinya kesalahan dan kekhilafan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 11 Maret 2019

Penulis,

Henni Novitasari
NIM. 1554400041

ABSTRAK

Nama : Henni Novitasari
NIM : 1554400041
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/ Tahun : Ilmu Perpustakaan/2019
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang.
xxii + 206 hlm + Lampiran

Penelitian ini membahas tentang **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan dan untuk mengetahui bagaimana pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif pendekatan korelasi yang berupa penarikan kesimpulan berdasarkan analisis statistik dari kuesioner/angket. Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel teknik *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner/angket dan dokumentasi. Pengukuran kuesioner menggunakan skala likert, skala yang digunakan menggunakan skala interval, perhitungan angket menggunakan rumus Slovin 10%, sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah [1] Merekapitulasi data kuesioner dengan rumus $P = F/N \times 100\%$ [2] Uji Validitas [3] Uji Reliabilitas [4] Regresi Linier Sederhana dan [5] Uji T atau Uji Parsial dengan bantuan Program SPSS Versi 23. Berdasarkan hasil penelitian ini adalah pada komunikasi interpersonal pustakawan mendapatkan skor 0,3999 yang berada pada interval 0,20-0,399 tingkat capaian **rendah** dan melayani pemustaka mendapatkan skor 0,3876 yang berada pada interval 0,20-0,399 tingkat capaian **rendah**. Sehingga pengaruh komunikasi interpersonal dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang tingkat pencapaiannya rendah. Berdasarkan hasil perhitungan Uji T dengan taraf Signifikansi 5% maka diperoleh $t_{hitung} = 16,637 \geq r_{tabel} = 0,1654$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, ada pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang.

Kata Kunci: *Komunikasi Interpersonal, Pustakawan, Melayani, Pemustaka*

ABSTRACT

Name : Henni Novitasari
NIM : 1554400041
Faculty : Adab dan Humanities
Study Program/ Year : Library and Information Science/2019
Thesis Title : **The Influence of Librarian Interpersonal Communication in Serving Visitors in The Library of Tridinanti University Palembang**
xxii + 206 p + Attachment

This study examined the influence of librarian interpersonal communication in serving visitors in the library of Tridinanti University Palembang. The purpose of this study was to find out how librarian interpersonal communication is and to find out how librarians serve visitors in the library of Tridinanti University Palembang. The type of research used is a quantitative research with correlation approach in the form of drawing conclusions based on statistical analysis of questionnaires. This study uses the incidental sampling technique, namely the technique of determining the sample based on anyone who accidentally met with the research. The methods of data collection consisted of observation, interviews, and documentation. Measurement of questionnaires used is a Likert scale, and questionnaire calculations used is the Slovin formula 10%, The sample in this study were 99 people. Data analysis techniques used cover [1] recapitulating questionnaire data with the formula $P = F/N \times 100\%$ [2] validity test [3] reliability test [4] simple linear regression and [5] T-test or partial test with the help of the program SPSS 23. Based on the results of this study, librarian interpersonal communication score was 0,3999 which is in the interval of 0,20-0,399, the level of achievement is low and the score of is serving the user score of 0,3876 which is in the interval of 0,20-0,399. In conclusion, the influence of librarian interpersonal communication in serving visitors in the Library of Tridinanti University Palembang has a low level of achievement. Based on the T-test with a significance of 5%, it is obtained that $t \text{ count} = 16,637 > r \text{ table} = 0,1654$ then H_0 was rejected and H_a was accepted. Thus, there is influence of librarian interpersonal communication in serving visitors in the Library of Tridinanti University Palembang.

Keywords: Interpersonal Communication, Librarians, Service, Library.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING I	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING II	v
PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
PERSETUJUAN ORISINILITAS	vii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
MOTTO & PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR BAGAN	xx
DAFTAR DIAGRAM	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Batasan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Definisi Operasional	12
G. Definisi Konseptual	15
H. Tinjauan Pustaka	18
I. Hipotesis Penelitian	24
J. Metodologi Penelitian	26
K. Sistematika Penulisan	48

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal	50
B. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal	58
C. Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi	61

D. Faktor Keberhasilan Komunikasi Interpersonal	69
E. Sikap yang Mendukung Komunikasi Interpersonal	72
F. Komunikasi Verbal	77
G. Komunikasi Nonverbal	78
H. Pustakawan Melayani Pemustaka di Perpustakaan	84
I. Perpustakaan Perguruan Tinggi	97

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang	100
B. Struktur Organisasi	105
C. Visi & Misi Perpustakaan	108
D. Tugas Pokok & Fungsi	109
E. Tujuan Perpustakaan	110
F. Peran Perpustakaan	110
G. Sumber Daya Manusia	111
H. Koleksi Perpustakaan	112
I. Pengadaan Koleksi	117
J. Pengelolaan Koleksi	117
K. Layanan Teknis	118
L. Layanan Pengguna	120

BAB IV : HASIL DAN TEMUAN

A. Cara Pustakawan Menyampaikan Pelayanan Kepada Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang	127
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Antara Pustakawan dan Pemustaka	167
C. Dampak yang Ditimbulkan dari Komunikasi Terjalin Antara Pustakawan dan Pemustaka	189
D. Wawancara	202

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	204
B. Saran	205

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Item-item Penilaian dan Bobot Pernyataan	36
Tabel 2 : Kisi-kisi Instrumen Kuesioner	39
Tabel 3 : Hasil Uji Validitas Variabel X	41
Tabel 4 : Hasil Uji Validitas Variabel Y	42
Tabel 5 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	44
Tabel 6 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	44
Tabel 7 : Pedoman Menafsirkan Besarnya Persentase dari Tabulasi data	45
Tabel 8 : Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	46
Tabel 9 : Petugas Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang	111
Tabel 10: Rekapitulasi Buku	112
Tabel 11: Rekapitulasi Skripsi	113
Tabel 12: Rekapitulasi Jurnal	114
Tabel 13: Rekapitulasi Pengunjung Tahun 2017	115
Tabel 14: Rekapitulasi Pengunjung Tahun 2018	116
Tabel 15: Responden Mahasiswa Universitas Tridianti Palembang	128
Tabel 16: Pustakawan Mampu Menerima Kritik	129
Tabel 17: Pustakawan Menyampaikan Informasi Penting.....	131
Tabel 18: Pustakawan Memiliki Sikap Terbuka Kepada Pemustaka	132
Tabel 19: Pustakawan Bersedia Membantu Pemustaka	134
Tabel 20: Pustakawan Bertanggung Jawab terhadap Ucapan dan Pesan	136
Tabel 21: Pustakawan Dapat Memahami Kesulitan	139
Tabel 22: Kata-kata yang Disampaikan Mudah Dimengerti	141

Tabel 23: Pustakawan Mampu Berkomunikasi Secara Singkat dan Jelas	143
Tabel 24: Pustakawan Memiliki Perhatian Terhadap Pemustaka	145
Tabel 25: Pustakawan Memberikan Respon	147
Tabel 26: Pustakawan Memberikan Jawaban Kepada Pemustaka	149
Tabel 27: Pustakawan Menghargai Pemustaka	151
Tabel 28: Pustakawan Berpikir Positif	152
Tabel 29: Pustakawan Memberikan Pujian Kepada Pemustaka	154
Tabel 30: Pustakawan Memberikan Penghargaan Kepada Pemustaka	155
Tabel 31: Pustakawan Mampu Komunikasi 2 Arah	157
Tabel 32: Pustakawan & Pemustaka Mempunyai Hubungan	159
Tabel 33: Pemustaka Merasa Nyaman Saat Berada di Perpustakaan	161
Tabel 34: Pustakawan & Pemustaka Memiliki Hubungan Sangat Akrab	162
Tabel 35: Rekapitulasi Nilai Frekuensi	164
Tabel 36: Pustakawan dalam Memberikan Layanan	168
Tabel 37: Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan	170
Tabel 38: Pustakawan Memberikan Pelayanan	172
Tabel 39: Pustakawan Bersedia untuk Membantu Pemustaka	173
Tabel 40: Pustakawan Merespon Permintaan Pemustaka	175
Tabel 41: Pustakawan Memiliki Kompetensi	176
Tabel 42: Pustakawan Bersikap Sopan	178
Tabel 43: Fasilitas yang Ada di Perpustakaan	179
Tabel 44: Pustakawan berpenampilan rapi dalam Berpakaian	181
Tabel 45: Pemustaka yang Datang ke Perpustakaan	182

Tabel 46: Koleksi yang Ada di Perpustakaan <i>up to date</i>	183
Tabel 47: Pustakawan Memperlihatkan Wajah yang Cerah	184
Tabel 48: Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Variabel Y	186
Tabel 49: Tabulasi Data Skor Angket	189
Tabel 50: Nilai Statistik Dasar	192
Tabel 51: Paired Samples Statistics	194
Tabel 52: Paired Samples Correlations	194
Tabel 53: Paired Samples Test	195
Tabel 54: Uji Validitas Variabel X	197
Tabel 55: Uji Validitas Variabel Y	197
Tabel 56: Uji Reliabilitas Variabel X	198
Tabel 57: Uji Reliabilitas Variabel Y	198
Tabel 58: Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	200
Tabel 59: Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Model Summary	200
Tabel 60: Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Anova	200
Tabel 61: Hasil Coefficients	200

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Model Komunikasi Harold D. Lasswell	16
Bagan 2 : Proses Komunikasi Harold D. Lasswell	17
Bagan 3 : Hubungan Variabel Independen-dependen	38
Bagan 6 : Proses Komunikasi Antarpribadi	62
Bagan 7 : Proses Komunikasi	64
Bagan 8 : Proses Pesan yang Terjadi Pada Komunikasi	66
Bagan 9 : Struktur Organisasi	105

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 : Komunikasi Interpersonal Pustakawan	166
Diagram 2 : Melayani Pemustaka di Perpustakaan	188

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: SK Pembimbing

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian

Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Pembimbing I

Lampiran 5: Kartu Bimbingan Pembimbing II

Lampiran 6 : Angket

Lampiran 7: Tabel Instrumen Uji Coba Validitas & Reliabilitas (variabel x & variabel y)

Lampiran 8: Tabel Nama Responden Statistik (Variabel X dan Variabel Y)

Lampiran 9: Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) $df = 1-200$

Lampiran 10: Hasil Data Aplikasi SPSS 23

Lampiran 11: Dokumentasi