

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini, hasil penelitian yang didapat penulis dari proses pengumpulan data dengan menyebarkan angket kepada pemustaka atau responden di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang. Pemustaka dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang aktif berkunjung ke Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *sampling insidental* yaitu penentuan sampelnya siapa saja yang secara kebetulan bertemu kebetulan bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data berdasarkan kriteria diambil dari Pemustaka yang beranggota dan pemustaka yang aktif berkunjung ke perpustakaan, mahasiswa S2, S1 dan DIII di Universitas Tridianti Palembang.

Berdasarkan pendapat teori Suharsimi Arikunto, penelitian mengambil rumus Slovin sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi 6.933 responden.

Besarnya sampel ditentukan dengan rumus Slovin yaitu:  $n = \frac{n}{1+n(e)^2} = \frac{6933}{1+(6933 \times 0,01)^2} =$

$\frac{6933}{70,33} = 98,57$  (dibulatkan menjadi 99 responden).

Peneliti telah mengajukan 31 item pernyataan kepada 99 responden atau pemustaka. Untuk menghitung nilai dan analisis data maka dalam penelitian menggunakan Skala Likert dan setiap jawaban diberi skornya masing-masing. Skor penilaian item untuk 31 pernyataan dengan 4 alternatif jawaban yaitu SP (Sangat

Puas) skor 4, P (Puas) skor 3, TP (Tidak Puas) skor 2, dan STP (Sangat Tidak Puas) skor 1. Pernyataan tersebut untuk mengetahui tanggapan pemustaka tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan, Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang.

Angket ini digunakan untuk mendapatkan data dan kemudian akan diolah atau di proses, hasil jawaban responden/pemustaka tersebut selanjutnya di rekapitulasi. Untuk menganalisis data angket dengan menggunakan rumus presentase dan diperbantukan IBM SPSS Versi 23 sebagai berikut ini:

Rumus :  $P = F/N \times 100 \%$

Keterangan : P = Presentase

F = Frekuensi/ Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

**Tabel 15**

**Responden Mahasiswa Universitas Tridinanti Palembang**

No	Responden	P	L	Jumlah Responden
1.	Mahasiswa SI	20	18	38
2.	Mahasiswa S2	3	7	10
3.	Mahasiswa DIII	15	36	51
<b>JUMLAH</b>				99

*Sumber: Nama Responden dari Angket*

**A. Cara pustakawan menyampaikan pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**

Cara pustakawan menyampaikan pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti di dalam penelitian disebut variabel

independen yaitu menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Untuk memudahkan penulisan variabel ini di lambang variabel X.

### 1. Variabel (X) Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang

Pada variabel x pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang. Penulis menggunakan indikator keberhasilan komunikasi interpersonal pustakawan menurut Devito yang dikutip oleh Suranto Aw dalam buku yang berjudul *komunikasi interpersonal* yaitu terdiri dari sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif dan sikap kesetaraan.

#### a. Sikap Keterbukaan

Pada indikator pertama berikut untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang dalam pencapaian target dalam keberhasilan komunikasi, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

#### 1. Pustakawan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka

**Tabel 16**

**Pustakawan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	42	42,4	42,4	42,4
	Tidak Puas	8	8,1	8,1	50,5
	Puas	6	6,1	6,1	56,6
	Sangat Puas	43	43,4	43,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **43 (43,4%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka, **6 (6,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **8 (8,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **42 (42,4%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **43 (43,4%)** dari 99 responden menyatakan **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat puas dengan pernyataan pustakawan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang keterbukaan untuk poin sikap dapat menerima masukan dari orang lain.

Penulis menggunakan indikator keterbukaan pada poin dapat menerima masukan dari orang lain, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa sangat puas bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang menerima masukan/saran dari pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dengan tujuan untuk mengevaluasi/menilai kekurangan baik itu dari segi penampilan dan sikap pustakawan, memberikan pelayanan kepada pemustaka, koleksi, fasilitas yang ada di perpustakaan dll.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yaitu pustakawan menerima kritik dan masukan dari pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan agar pustakawan dapat memberikan komunikasi dalam melayani pemustaka secara efektif dan efisien sehingga kebutuhan yang dibutuhkan oleh pemustaka terpenuhi.

## 2. Pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka

**Tabel 17**  
**Pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	84	84,8	84,8	84,8
	Tidak Puas	7	7,1	7,1	91,9
	Puas	5	5,1	5,1	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka, **5 (5,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **7 (7,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **84 (84,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **84 (84,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap keterbukaan untuk poin menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Penulis menggunakan indikator keterbukaan pada poin menyampaikan informasi penting kepada orang lain, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan disana masih kurang dalam menyampaikan informasi penting kepada pemustaka sehingga membuat pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan sangat tidak puas dalam penyampaian informasi kepada pemustaka seperti bagaimana penelusuran pencarian buku di Opac, mengisi data pengunjung di komputer, mencari buku di rak koleksi dll.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yaitu pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka masih kurang optimal dalam menyampaikan informasi penting kepada pemustaka, maka harus di tingkatkan lagi dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka agar pemustaka bisa memahami informasi yang disampaikan kepada pemustaka.

### 3. Pustakawan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka

**Tabel 18**

**Pustakawan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	80	80,8	80,8	80,8
	Tidak Puas	8	8,1	8,1	88,9
	Puas	9	9,1	9,1	98,0
	Sangat Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **2 (2,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka, **9 (9,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **8 (8,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **80 (80,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **80 (80,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka.

Jika dilihat dari indikator pada jurnal kepustakaan dan masyarakat membaca vol. 1 no. 33 Januari-Juni 2017 pada judul jurnal *komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka dalam memberi layanan jasa di perpustakaan* oleh Daryono pada aspek keterbukaan dalam komunikasi interpersonal pustakawan pada poin pustakawan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka.

Penulis menggunakan indikator aspek keterbukaan pada poin pustakawan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan disana masih kurang memiliki sikap terbuka kepada pemustaka sehingga membuat pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa sangat tidak puas pada pustakawan yang kurang memiliki sikap terbuka kepada

pemustaka seperti adanya sikap kejujuran dalam merespon segala stimulus dalam berkomunikasi kepada pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pustakawan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka masih kurang optimal dalam memiliki sikap terbuka kepada pemustaka, maka harus lebih terbuka lagi kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan agar terjalin komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka berjalan dengan baik.

#### 4. Pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi

**Tabel 19**  
**Pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	89	89,9	89,9	89,9
	Tidak Puas	7	7,1	7,1	97,0
	Puas	2	2,0	2,0	99,0
	Sangat Puas	1	1,0	1,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **1 (1,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi, **2 (2,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **7 (7,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **89 (89,9%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **89 (89,9%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas**

dengan pernyataan pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi.

Jika dilihat dari indikator pada jurnal kepastakaan dan masyarakat membaca vol. 1 no. 33 Januari-Juni 2017 pada judul jurnal *komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka dalam meberikan layanan jasa di perpustakaan* oleh Daryono pada aspek keterbukaan dalam komunikasi interpersonal pustakawan pada poin pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi.

Penulis menggunakan indikator aspek keterbukaan pada poin pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan disana kurang kesadaran dalam membantu pemustaka saat kebingungan saat mencari koleksi. Sehingga membuat pemustaka yang kebingungan mencari koleksi di perpustakaan merasa sangat tidak puas dalam memberikan komunikasi pelayanan perpustakaan. Seperti saat pemustaka ingin mencari koleksi yang mereka butuhkan meminta bantuan secara langsung kepada pustakawan tetapi pustakawan kurang merespon atas permintaan pemustaka yang membutuhkan bantuan saat kebingungan mencari koleksi sehingga apa yang dibutuhkan oleh pemustaka tidak tercapai dan tidak terpenuhi.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yaitu pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi masih kurang berjalan dengan baik karena kurangnya kesadaran pustakawan dalam berkomunikasi saat melayani pemustaka di perpustakaan. Seharusnya pustakawan harus bersifat aktif dalam berkomunikasi saat melayani pemustaka agar apa yang dibutuhkan saat mereka kebingungan mencari apa yang mereka butuhkan terpenuhi.

Apabila ada pemustaka yang diam dan kebingungan maka pustakawan harus memperlihatkan sikap keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Apabila sikap keterbukaan ini terwujud akan berdampak positif seperti komunikasi yang terjadi pun akan berjalan dengan baik ada timbul balik dalam proses komunikasi yang terjalin.

**5. Pustakawan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka**

**Tabel 20**

**Pustakawan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	80	80,8	80,8	80,8
	Tidak Puas	9	9,1	9,1	89,9
	Puas	7	7,1	7,1	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka, **7 (7,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **9 (9,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **80 (80,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **80 (80,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka.

Jika dilihat dari indikator pada jurnal kepastakwaan dan masyarakat membaca vol. 1 no. 33 Januari-Juni 2017 pada judul jurnal *komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka dalam meberikan layanan jasa di perpustakaan* oleh Daryono pada aspek keterbukaan dalam komunikasi interpersonal pustakawan pada poin pustakawan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka.

Penulis menggunakan indikator aspek keterbukaan pada poin pustakawan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan masih kurang dalam

bertanggung jawab pada ucapan dan pesan yang disampaikan kepada pemustaka sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas. Pustakawan masih kurang bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka seperti pustakawan masih kurang mengakui bawah perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pustakawan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka masih mempunyai kekurangan pada sikap pustakawan yang bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang disampaikan pemustaka, sehingga membuat pemustaka ragu atas apa informasi yang disampaikan pustakawan kurang bertanggung jawab atas ucapan.

Keadaan ini terjadi akan membuat pemustaka dan pustakawan akan jauh dalam berkomunikasi akan menimbulkan rasa ketidakpercayaan satu sama lain dalam bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka. Maka sebaiknya antara pustakawan dan pemustaka harus mempunyai aspek sikap keterbukaan dalam bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka.

## b. Sikap Empati

Pada indikator kedua berikut untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang dalam pencapaian target dalam keberhasilan komunikasi, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

### 6. Pustakawan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan

Tabel 21

Pustakawan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	96	97,0	97,0	97,0
	Tidak Puas	2	2,0	2,0	99,0
	Puas	1	1,0	1,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **1 (1,0%)** dari 99 responden menjawab **puas** dengan pernyataan pustakawan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan, **2 (2,0%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **97 (97,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **97 (97,0%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan dapat memahami kesulitan yang dirasakan

oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap empati untuk poin pustakawan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan.

Penulis menggunakan indikator empati pada poin pustakawan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan masih kurang memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka dalam mencari koleksi yang dicari sehingga pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa sangat tidak puas pada pustakawan yang kurang memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari koleksi yang dibutuhkan di perpustakaan.

Pustakawan yang kurang memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka seperti pemustaka yang sering kesulitan mencari koleksi yang mereka butuhkan di rak buku dan mencari informasi yang dibutuhkan pemustaka. Pemustaka yang mengalami kesulitan informasi yang mereka butuhkan dan pemustaka kurang memahami bagaimana mencari buku di

rak tetapi pustakawan kurang merespon apa yang dibutuhkan pemustaka dalam memahami kesulitan mencari koleksi yang mereka butuhkan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yaitu kurang pemahaman pustakawan dalam memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan sehingga apa yang dibutuhkan oleh pemustaka tidak terpenuhi atas kurangnya sikap empati pada pustakawan yang kurang memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan.

Seharusnya jika pustakawan yang mempunyai sikap empati mampu memahami apa yang di rasakan oleh pemustaka dari sikap dan perasaan pemustaka dan keinginan mereka butuhkan akan terpenuhi tetapi jika pustakawan tidak memiliki rasa empati kepada pemustaka akan berdampak negatif kepada pemustaka saat pemustaka merasa kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka dalam mencari informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan.

## **7. Kata-kata yang disampaikan pustakawan mudah dimengerti oleh pemustaka**

**Tabel 22**  
**Kata-kata yang disampaikan pustakawan mudah dimengerti oleh pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	79	79,8	79,8	79,8
	Tidak Puas	10	10,1	10,1	89,9
	Puas	8	8,1	8,1	98,0
	Sangat Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **2 (2,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan kata-kata yang disampaikan pustakawan mudah dimengerti oleh pemustaka, **8 (8,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **10 (10,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **79 (79,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **79 (79,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan kata-kata yang disampaikan pustakawan mudah dimengerti oleh pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan kata-kata yang disampaikan pustakawan mudah dimengerti oleh pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap empati untuk poin kata-kata yang disampaikan pustakawan mudah dimengerti oleh pemustaka.

Penulis menggunakan indikator empati pada poin kata-kata yang disampaikan pustakawan mudah dimengerti oleh pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan masih kurang jelas pada kata-kata yang disampaikan pustakawan kurang dimengerti oleh pemustaka seperti dalam memberikan informasi menggunakan kata-kata yang sulit dimengerti oleh pemustaka sehingga pemustaka sangat tidak puas pada kurangnya memahami komunikasi dalam penyampaian kata-kata yang disampaikan pustakawan kurang dimengerti oleh pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pemustaka kurang memahami kata-kata yang disampaikan pustakawan yang sulit dimengerti oleh pemustaka. Seharusnya pustakawan dalam berkomunikasi kepada pemustaka harus menggunakan kata-kata yang disampaikan pustakawan mudah dimengerti oleh pemustaka agar pemustaka bisa paham dalam penyampaian komunikasi yang disampaikan.

Jika pemustaka tidak memahami kata-kata yang disampaikan saat berkomunikasi akan berdampak negatif pada pemustaka akan ragu untuk datang kembali ke perpustakaan karena dalam penyampaian informasi dengan kata-kata sulit dimengerti oleh pemustaka baik dari segi pemustaka meminta bantuan kepada pemustaka seperti meminta bantuan mencari buku di perpustakaan dan meminta bantuan mencari informasi lain baik di media cetak non cetak.

## 8. Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas

**Tabel 23**  
**Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	83	83,8	83,8	83,8
	Tidak Puas	9	9,1	9,1	92,9
	Puas	4	4,0	4,0	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas, **4 (4,0%)** dari 99 responden

menjawab **puas, 9 (9,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas, 83 (83,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas.**

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **83 (83,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap empati untuk poin pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas.

Penulis menggunakan indikator empati pada poin pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan masih kurang berkomunikasi secara singkat dan jelas sehingga pemustaka merasa sangat tidak puas dalam pustakawan berkomunikasi secara singkat dan jelas baik itu dari segi berkomunikasi saat pemustaka bertanya dan meminta bantuan kepada pustakawan dalam cara penyampaian komunikasi secara singkat dan jelas.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pustakawan masih kurang baik dalam berkomunikasi secara singkat dan jelas. Seharusnya pustakawan harus menguasai dalam

berkomunikasi secara singkat dan jelas agar pemustaka paham terhadap komunikasi yang disampaikan kepada pemustaka. Ketidak pahaman pemustaka saat pustakawan berkomunikasi akan berdampak pada pemustaka yang merasa kurang puas dalam memberikan komunikasi pada pelayanan di perpustakaan.

## 9. Pustakawan memiliki perhatian terhadap pemustaka

**Tabel 24**

**Pustakawan memiliki perhatian terhadap pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	79	79,8	79,8	79,8
	Tidak Puas	10	10,1	10,1	89,9
	Puas	7	7,1	7,1	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memiliki perhatian terhadap pemustaka, **7 (7,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **10 (10,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **79 (79,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **79 (79,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan memiliki perhatian terhadap pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan memiliki perhatian terhadap pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap empati untuk poin pustakawan memiliki perhatian terhadap pemustaka.

Penulis menggunakan indikator empati pada poin pustakawan memiliki perhatian terhadap pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan masih kurang memiliki perhatian terhadap pemustaka sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas karena pustakawan kurang memperhatikan pemustaka seperti apa yang dibutuhkan pemustaka saat mereka kebingungan tidak diperhatikan dan tidak dibantu dalam mencari apa yang mereka butuhkan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yaitu pustakawan masih kurang memperhatikan pemustaka yang membutuhkan bantuan kepada pustakawan. Seharusnya pustakawan harus memiliki sikap perhatian kepada pemustaka agar pemustaka merasa senang, penuh harapan dan keinginan bahwa pustakawan memiliki sikap yang peduli kepada pemustaka maka ada respon timbal balik yang dirasakan kedua belah pihak yaitu antara pustakawan dan pemustaka.

### **c. Sikap Mendukung**

Pada indikator ketiga berikut untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang dalam pencapaian target dalam keberhasilan

komunikasi interpersonal pustakawan, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

#### 10. Pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka

**Tabel 25**  
**Pustakawan memberikan respon terhadap pernyataan pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	86	86,9	86,9	86,9
	Tidak Puas	6	6,1	6,1	92,9
	Puas	4	4,0	4,0	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka, **4 (4,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **6 (6,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **86 (86,9%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **86 (86,9%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap mendukung untuk poin pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka.

Penulis menggunakan indikator mendukung pada poin pustakawan memiliki perhatian terhadap pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan

Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan masih kurang memberikan respon terhadap pernyataan pemustaka dari segi saat pemustaka meminta bantuan kepada pustakawan dalam mencari informasi dan koleksi yang mereka butuhkan masih kurang berjalan secara optimal. Sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas pada pustakawan yang kurang baik dalam memberikan respon terhadap pernyataan pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pustakawan masih kurang memberikan respon terhadap pemustaka. Sebaiknya pustakawan harus bisa lebih memahami dan bisa merespon pemustaka apa yang dibutuhkan pemustaka agar pemustaka merasa merasa senang saat pustakawan memberikan respon kepada pemustaka.

Jika pemustaka merasa kurang puas maka pemustaka merasa kecewa karena apa yang mereka butuhkan tidak direspon sehingga pemustaka akan mengalami kesulitan apa yang mereka butuhkan dan akan terjadi penurunan data pengunjung yang datang ke perpustakaan akibat dari sikap pustakawan yang kurang baik memberikan komunikasi dalam pelayanan yang kurang merespon dengan baik apa yang mereka butuhkan.

**11. Pustakawan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas  
(mengenai yang perlu saja)**

**Tabel 26**

**Pustakawan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas  
(mengenai yang perlu saja)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	73	73,7	73,7	73,7
	Tidak Puas	12	12,1	12,1	85,9
	Puas	11	11,1	11,1	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja), **11 (11,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **12 (12,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **73 (73,7%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **73 (73,7%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja). Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja).

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap mendukung untuk poin

pustakawan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja).

Penulis menggunakan indikator mendukung pada poin pustakawan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja), keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan masih kurang memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas sehingga pemustaka merasa sangat tidak puas dalam penyampaian komunikasi yang disampaikan oleh pustakawan dari segi memberikan jawaban atas pertanyaan kepada pemustaka tetapi pemustaka tidak paham atas jawaban dari pustakawan. Maka kurangnya terjalin baik dalam berkomunikasi saat menyampaikan informasi yang dibutuhkan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pustakawan masih kurang baik dalam memberikan jawaban atas pertanyaan kepada pemustaka. Maka pustakawan harus bisa memberikan jawaban kepada pemustaka secara lugas (mengenai yang perlu saja) agar pemustaka bisa memahami penyampaian informasi yang disampaikan.

#### **d. Sikap Positif**

Pada indikator keempat sebagai berikut ini untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang dalam pencapaian target dalam

pencapaian target dalam keberhasilan komunikasi interpersonal pustakawan, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

## 12. Pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan

**Tabel 27**  
**Pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	29	29,3	29,3	29,3
	Tidak Puas	15	15,2	15,2	44,4
	Puas	24	24,2	24,2	68,7
	Sangat Puas	31	31,3	31,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **31 (31,3%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan, **24 (24,2%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **15 (15,2%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **29 (29,3%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **31 (31,3%)** dari 99 responden menyatakan **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat puas dengan pernyataan pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap positif komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Penulis menggunakan indikator positif pada poin pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan sehingga pemustaka merasa sangat puas atas dari sikap pustakawan yang menghargai pemustaka datang ke perpustakaan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan sehingga pemustaka merasa senang atas sikap pustakawan kepada pemustaka baik pustakawan yang memiliki perasaan positif terhadap dirinya sendiri dan orang lain.

### 13. Pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan

**Tabel 28**  
Pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	31	31,3	31,3	31,3
	Tidak Puas	9	9,1	9,1	40,4
	Puas	17	17,2	17,2	57,6
	Sangat Puas	42	42,4	42,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **42 (42,4%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, **17 (17,2%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **9 (9,1%)** dari 99 responden

menjawab **tidak puas**, 31 (31,3%) dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu 42 (42,4%) dari 99 responden menyatakan **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat puas dengan pernyataan pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap positif komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Penulis menggunakan indikator positif pada poin pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang datang ke perpustakaan tidak menaruh rasa curiga terhadap pemustaka sehingga pemustaka merasa sangat puas atas sikap positif pustakawan tersebut.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan sehingga tidak terjadi kecurigaan antara dua belah pihak yaitu pustakawan dan pemustaka.

#### 14. Pustakawan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan

**Tabel 29**  
Pustakawan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	62	62,6	62,6	62,6
	Tidak Puas	12	12,1	12,1	74,7
	Puas	8	8,1	8,1	82,8
	Sangat Puas	17	17,2	17,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **17 (17,2%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, **8 (8,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **12 (12,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **62 (62,6%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **62 (62,6%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap positif komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Penulis menggunakan indikator positif pada poin pustakawan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan kurang dalam berkomunikasi kepada pemustaka seperti memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan sehingga pemustaka merasa sangat tidak puas atas sikap pustakawan tersebut kepada pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu masih kurang dalam berkomunikasi seperti pustakawan dalam memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan sehingga pemustaka merasa sangat tidak puas dalam sikap pustakawan yang diberikan kepada pemustaka.

### 15. Pustakawan memberikan penghargaan kepada pemustaka

**Tabel 30**  
**Pustakawan memberikan penghargaan kepada pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	76	76,8	76,8	76,8
	Tidak Puas	8	8,1	8,1	84,8
	Puas	10	10,1	10,1	94,9
	Sangat Puas	5	5,1	5,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **5 (5,1%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan penghargaan kepada pemustaka, **10 (10,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **8 (8,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **76 (76,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **76 (76,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan penghargaan kepada pemustaka. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan memberikan penghargaan kepada pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap positif komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan memberikan penghargaan kepada pemustaka.

Penulis menggunakan indikator positif pada poin pustakawan memberikan penghargaan kepada pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan kurang memberikan penghargaan kepada pemustaka sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas atas cara penyampaian komunikasi interpersonal kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pustakawan kurang memahami penghargaan kepada pemustaka seperti memberikan hadiah kepada pemustaka bagi mahasiswa yang sering berkunjung ke perpustakaan dan bisa juga memberikan hadiah sebuah buku secara gratis dengan mengadakan diskusi bersama pemustaka saat pustakawan memberi kuis pertanyaan kepada pemustaka, bagi pemustaka yang berhasil menjawab kuis dari pertanyaan dari pustakawan

maka pemustaka akan mendapatkan hadiah yang diberikan oleh pustakawan.

Dari sikap positif ini lah pada poin memberi penghargaan kepada pemustaka yang bisa membuat pemustaka senang untuk berkunjung ke perpustakaan karena dari sikap ini akan bisa mendorong pemustaka mengunjungi perpustakaan lebih aktif berpartisipasi dan akan menciptakan situasi komunikasi yang lebih kondusif agar interaksi antara pustakawan dengan pemustaka menjadi lebih efektif.

**e. Sikap Kesetaraan**

Pada indikator kelima berikut untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang dalam pencapaian target dalam keberhasilan komunikasi interpersonal pustakawan, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

**16. Pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka**

**Tabel 31**  
**Pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	78	78,8	78,8	78,8
	Tidak Puas	12	12,1	12,1	90,9
	Puas	6	6,1	6,1	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka, **6 (6,1%)** dari 99 responden

menjawab **puas**, **12 (12,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **78 (78,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **78 (78,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap kesetaraan komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka.

Penulis menggunakan indikator kesetaraan pada poin pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan kurang memahami dalam berkomunikasi dua arah dengan pemustaka sehingga pemustaka merasa sangat tidak puas karena komunikasi yang terjalin tidak dapat berkesinambungan/hubungan timbal balik dari kedua belah pihak yaitu pustakawan dan pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yaitu pustakawan kurang mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka. Seharusnya proses komunikasi harus terjadi timbal balik/respon saat pustakawan menyampaikan informasi kepada pemustaka.

Jika antara pustakawan dan pemustaka sudah melakukan komunikasi dua arah maka kedua belah pihak akan berperan secara aktif sehingga saling berkesinambungan dan memberikan respon terhadap penyampaian informasi yang disampaikan oleh pustakawan terhadap pemustaka. Tetapi, jika pustakawan kurang mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka maka tidak ada respon/timbal balik diantara dua belah pihak antara pustakawan dan pemustaka dari segi berkomunikasi penyampaian informasi tentang menelusur informasi dan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan

#### 17. Pustakawan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain

**Tabel 32**  
Pustakawan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	33	33,3	33,3	33,3
	Tidak Puas	12	12,1	12,1	45,5
	Puas	18	18,2	18,2	63,6
	Sangat Puas	36	36,4	36,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **36 (36,4%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain, **18 (18,2%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **12 (12,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **33 (33,3%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **36 (36,4%)** dari 99 responden menyatakan **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat puas dengan pernyataan pustakawan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap kesetaraan komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain.

Penulis menggunakan indikator kesetaraan pada poin pustakawan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan dan pemustaka sudah mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain sehingga pemustaka merasa sangat puas pada hubungan kesetaraan yang beranggapan kedua belah pihak memiliki kepentingan seperti pemustaka merasakan bahwa pustakawan penting dalam arti jika pemustaka merasa kesulitan maka pemustaka akan mencari pustakawan yang bisa membantu pemustaka dalam mencari informasi atau koleksi yang mereka butuhkan.

Jika pada pustakawan dalam sikap saling memerlukan ini memandang semua mengunjungi perpustakaan merupakan orang-orang penting yang harus dihormati tanpa syarat dan yang terpenting jangan membedakan perlakuan pada pemustaka hanya karena penampilannya atau

karena gelar akademisnya. Pada halnya semua pemustaka sama-sama seorang pencari informasi yang harus dibantu oleh pustakawan sehingga mereka akan merasa sangat puas atas komunikasi pada layanan perpustakaan yang diberikan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yaitu pustakawan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain sehingga merasa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting bisa diberikan pada orang lain.

#### 18. Pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan

**Tabel 33**  
**Pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	83	83,8	83,8	83,8
	Tidak Puas	11	11,1	11,1	94,9
	Puas	2	2,0	2,0	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan, **2 (2,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **11 (11,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **83 (83,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu, **83 (83,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang

sangat tidak puas dengan pernyataan pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap kesetaraan komunikasi interpersonal untuk poin pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan.

Penulis menggunakan indikator kesetaraan pada poin pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pemustaka merasa tidak nyaman saat berada di perpustakaan sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas saat berada di perpustakaan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pemustaka merasa tidak nyaman berada di perpustakaan sering terjadi situasi yang kurang kondusif sehingga membuat pemustaka kurang nyaman saat berada di perpustakaan membuat konsentrasi pemustaka lain terganggu. Maka pustakawan harus bersikap lebih efektif lagi dalam mengawasi ruangan dalam perpustakaan agar pemustaka lain tidak terganggu atas situasi yang kurang kondusif.

## 19. Pustakawan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab

**Tabel 34**  
Pustakawan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	70	70,7	70,7	70,7
	Tidak Puas	10	10,1	10,1	80,8
	Puas	13	13,1	13,1	93,9
	Sangat Puas	6	6,1	6,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **6 (6,1%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab, **13 (13,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **10 (10,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **70 (70,7%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **70 (70,7%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap kesetaraan komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab.

Penulis menggunakan indikator kesetaraan pada poin pustakawan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan dan pemustaka kurang memiliki hubungan sangat akrab sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pemustaka kurang memiliki hubungan sangat akrab sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas akibat dari

kurangnya hubungan sangat akrab membuat komunikasi antara pustakawan dan pemustaka kurang berjalan dengan baik.

Dari penjelasan tabel diatas, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa hasil dari variabel komunikasi interpersonal pustakawan (x) atau dari 19 tabel yang berisi pernyataan pada kuesioner yang diberikan kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang, hanya sebagian pemustaka yang sangat puas dan puas terhadap komunikasi interpersonal pustakawan dan masih ada sebagian mahasiswa yang tidak puas dan sangat tidak puas dengan komunikasi interpersonal pustakawan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinaanti Palembang.

Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang, ada 99 responden menjawab kuesioner dan diperoleh hasil keseluruhan data yang diolah menggunakan rumus persentase  $P = F/N \times 100\%$ . Berikut ini adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai variabel (X) sebagai berikut:

**Tabel 35**  
**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item Jawaban Komunikasi Interpersonal Pustakawan (X)**

Skor (S)	Frekuensi (F)	(S) x (F)
4	209	836
3	162	486
2	177	354
1	1.333	1.333
Jumlah	1.881	3.009

Dari tabel diatas diketahui total skor untuk variabel komunikasi interpersonal pustakawan adalah 3.009 pengkatagorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

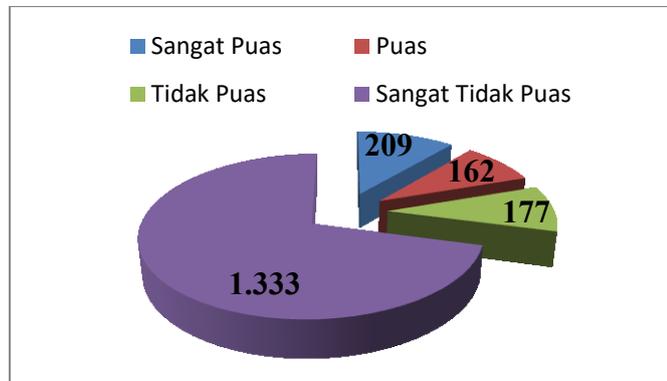
1. Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden yaitu  $4 \times 19 \times 99 = 7.524$
2. Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden yaitu  $1 \times 19 \times 99 = 1.881$

Rentang skor= (skor maksimal – skor maksimal): 4. Dengan demikian rentang skor untuk variabel komunikasi interpersonal pustakawan =  $(7.524 - 1.881) : 4 = 7,053$

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Dengan demikian berdasarkan penelitian dari 99 responden penelitian, skor variabel tingkat komunikasi interpersonal pustakawan sebesar 3.009 termasuk katagori tinggi atau jika dipersenkan, maka dihitung yaitu sebagai berikut ini:  $\frac{\text{Jumlah skor variabel } X}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\% = \frac{3.009}{7.524} \times 100\% = 39,99\%$  atau 0,3999. Nilai 0,3999 jika diinterpretasikan berada pada interval 0,20-0,399 dengan tingkat **rendah** dapat dilihat pada tabel intreval koefisien. Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang adalah rendah.

**Diagram 1 Komunikasi Interpersonal Pustakawan**



Dari 19 pernyataan tabel diatas bentuk diagram menyatakan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan dilambangkan dalam katagori warna merah dengan jumlah keseluruhan jawaban 1.881 dari 99 responden dapat dikatakan skor jawaban terbanyak yaitu 1.333 yang menjawab **sangat tidak puas**. Hal ini dikarenakan seperti yang dilihat dari setiap pernyataan, dimana 3 pernyataan yang memperoleh jawabab terbanyak yaitu **sangat tidak puas** terhadap komunikasi interpersonal pustakawan. Contoh dilihat dari pernyataan pustakawan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan, pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka, pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka.

Adapun komunikasi yang sering dilakukan pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yaitu pada layanan sirkulasi dan layanan referensi (rujukan) merupakan layanan yang sering terjadi komunikasi dalam melayani pemustaka dari penyampaian sebuah informasi dan memberikan bantuan kepada pemustaka. Tapi keadaan pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas

Tridinanti Palembang kurang berjalan optimal dikarenakan kurang pemahaman seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Bentuk komunikasi yang terjalin di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yaitu komunikasi bentuk formal dan informal yaitu menyampaikan sebuah informasi kepada semua pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, komunikasi tertulis memberikan informasi langsung dari catatan dan referensi buku yang di cari langsung tertuju pada koleksi yang ada di perpustakaan, komunikasi lisan yaitu menyampaikan informasi secara lisan kepada pemustaka yang menanyakan informasi apa yang mereka butuhkan.

Tetapi komunikasi interpersonal pustakawan masih kurang berjalan dengan optimal berdasarkan keadaan yang ada di perpustakaan bahwa pemustaka sering mengalami kesulitan dalam mencari buku atau informasi dan kurangnya respon dengan rasa perhatian dari sikap perasaan empati pustakawan kepada pemustaka masih sangat kurang dalam berkomunikasi.

## **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Antara Pustakawan dan Pemustaka**

### **1. Variabel (Y) Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**

Pada variabel y melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Penulis menggunakan indikator layanan perpustakaan menurut Prasuraman yang dikutip oleh Elva Rahmah dalam buku yang

berjudul akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi ada lima dimensi yaitu realibilitas, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik.

**a. Realibilitas**

Pada indikator pertama berikut untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang dalam pencapaian target dalam melayani pemustaka di perpustakaan, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

**1. Pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan**

**Tabel 36**

**Pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	85	85,9	85,9	85,9
	Tidak Puas	7	7,1	7,1	92,9
	Puas	4	4,0	4,0	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan, **4 (4,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **7 (7,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **85 (85,9%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **85 (85,9%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas**

dengan pernyataan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan reliabilitas untuk poin pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan.

Penulis menggunakan indikator reliabilitas pada poin pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinnati Palembang bahwa pemustaka merasa kurang berjalan secara optimal pelayanan yang diberikan kepada pemustaka yang kurang sesuai dengan prosedur SOP Perpustakaan seperti dalam memberikan layanan kepada pemustaka harus memberi respon dengan cepat sehingga pemustaka merasa sangat tidak puas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan dalam melayani kurang sesuai dengan SOP perpustakaan. Seharusnya ditindak lanjutkan lagi dibuat peraturan dan

kebijakan perpustakaan agar pelayanan yang ada di perpustakaan bisa berjalan sesuai dengan efektif dan efisien.

**2. Pustakawan dalam memberikan pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka**

**Tabel 37**

**Pustakawan dalam memberikan pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	92	92,9	92,9	92,9
	Tidak Puas	1	1,0	1,0	93,9
	Puas	2	2,0	2,0	96,0
	Sangat Puas	4	4,0	4,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **4 (4,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan dalam memberikan pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka, **2 (2,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **1 (1,0%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **92 (92,9%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **92 (92,9%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan dalam memberikan pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan dalam memberikan pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan reliabilitas untuk poin pustakawan dalam memberikan pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka.

Penulis menggunakan indikator reliabilitas pada poin pustakawan dalam memberikan pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinnati Palembang bahwa pemustaka merasa dalam pustakawan memberikan pelayanan kurang baik seperti pustakawan belum bisa memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pemustaka, pemustaka dalam mencari informasi tidak sesuai yang mereka butuhkan dikarenakan peran pustakawan dalam memberikan pelayanan kurang sesuai apa yang diinginkan oleh pemustaka sehingga pemustaka masih sangat kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan harus memberikan pelayanan kepada pemustaka harus berorientasi sesuai kebutuhan pemustaka agar pemustaka merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

### 3. Pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman

**Tabel 38**

**Pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	34	34,3	34,3	34,3
	Tidak Puas	28	28,3	28,3	62,6
	Puas	1	1,0	1,0	63,6
	Sangat Puas	36	36,4	36,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **36 (36,4%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman, **1 (1,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **28 (28,3%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **34 (34,3%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **36 (36,4%)** dari 99 responden menyatakan **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat puas dengan pernyataan pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan reliabilitas untuk poin pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman.

Penulis menggunakan indikator reliabilitas pada poin pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman,

keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pemustaka merasa sangat puas dalam pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman seperti memberikan pelayanan disamaratakan tidak ada yang dibedakan dari mahasiswa, dosen pegawai dll.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan telah memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman tanpa membedakan ras/ kasta.

#### **b. Daya Tanggap**

Pada indikator kedua berikut untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang dalam pencapaian target dalam melayani pemustaka di perpustakaan, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

#### **4. Pustakawan bersedia untuk membantu pemustaka**

**Tabel 39**

**Pustakawan bersedia untuk membantu pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	88	88,9	88,9	88,9
	Tidak Puas	6	6,1	6,1	94,9
	Puas	3	3,0	3,0	98,0
	Sangat Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **2 (2,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan bersedia untuk membantu pemustaka, **3 (3,0%)** dari 99 responden

menjawab **puas**, **6 (6,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **88 (88,9%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **8 (88,9%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan bersedia untuk membantu pemustaka. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan bersedia untuk membantu pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan daya tangkap untuk poin pustakawan bersedia untuk membantu pemustaka.

Penulis menggunakan indikator daya tangkap pada poin pustakawan bersedia untuk membantu pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pemustaka merasa bahwa pustakawan kurang bersedia untuk membantu pemustaka dari segi mencari koleksi buku di rak, cara mencari informasi lain baik tercetak maupun non cetak sehingga membuat pemustaka sangat tidak puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan masih kurang bersedia dalam membantu pemustaka sehingga akan berdampak pada pemustaka yang apa yang mereka butuhkan tidak ada.

## 5. Pustakawan merespon permintaan pemustaka dengan segera

Tabel 40

**Pustakawan merespon permintaan pemustaka dengan segera**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	87	87,9	87,9	87,9
	Tidak Puas	5	5,1	5,1	92,9
	Puas	3	3,0	3,0	96,0
	Sangat Puas	4	4,0	4,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **4 (4,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan merespon permintaan pemustaka dengan segera, **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **5 (5,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **87 (87,9%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **87 (87,9%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan merespon permintaan pemustaka dengan segera. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan merespon permintaan pemustaka dengan segera.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan daya tangkap untuk poin pustakawan merespon permintaan pemustaka dengan segera.

Penulis menggunakan indikator daya tangkap pada poin pustakawan merespon permintaan pemustaka dengan segera, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pemustaka merasa bahwa pustakawan kurang dengan cepat merespon permintaan

pemustaka dengan segera seperti pemustaka meminta bantuan kepada langsung kepada pustakawan tetapi pustakawan tidak merespon apa yang diinginkan pemustaka sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas dalam pelayanan yang diberikan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan masih kurang dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka seharusnya pustakawan harus bisa merespon permintaan pemustaka agar dapat meningkatkan pelayanan yang baik di perpustakaan.

### c. Jaminan

Pada indikator ketiga berikut untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang dalam pencapaian target dalam melayani pemustaka di perpustakaan, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

### 6. Pustakawan memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka

**Tabel 41**

**Pustakawan memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	83	83,8	83,8	83,8
	Tidak Puas	7	7,1	7,1	90,9
	Puas	4	4,0	4,0	94,9
	Sangat Puas	5	5,1	5,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **5 (5,1%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan

memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka, **4 (4,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **7 (7,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **83 (83,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **83 (83,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan jaminan untuk poin pustakawan memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka.

Penulis menggunakan indikator jaminan pada poin pustakawan memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan kurang memiliki kompetensi dalam melayani seperti memberikan pelayanan saat pemustaka meminta bantuan tetapi pemustaka kurang memahami bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kompetensi dalam melayani sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pustakawan kurang memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka. Jika pustakawan memiliki sikap kompetensi yang dimiliki oleh

pemustaka akan meningkatkan pelayanan dan kualitas perpustakaan akan lebih baik lagi.

## 7. Pustakawan bersikap sopan dalam melayani pemustaka

**Tabel 42**

**Pustakawan bersikap sopan dalam melayani pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	40	40,4	40,4	40,4
	Tidak Puas	9	9,1	9,1	49,5
	Puas	43	43,4	43,4	92,9
	Sangat Puas	7	7,1	7,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **7 (7,1%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan bersikap sopan dalam melayani pemustaka, **43 (43,4%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **9 (9,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **40 (40,4%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **43 (43,4%)** dari 99 responden menyatakan **puas** dengan pernyataan pustakawan bersikap sopan dalam melayani pemustaka. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas dengan pernyataan pustakawan bersikap sopan dalam melayani pemustaka.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan jaminan untuk poin pustakawan bersikap sopan dalam melayani pemustaka.

Penulis menggunakan indikator jaminan pada poin pustakawan bersikap sopan dalam melayani pemustaka, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan sudah

bersikap sopan dalam melayani pemustaka sudah baik dalam bersikap kepada pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan sudah mampu bersikap sopan dalam melayani pemustaka.

#### d. Bukti Fisik

Pada indikator keempat berikut untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang dalam pencapaian target dalam melayani pemustaka di perpustakaan, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

#### 8. Fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif

**Tabel 43**

**Fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	77	77,8	77,8	77,8
	Tidak Puas	7	7,1	7,1	84,8
	Puas	9	9,1	9,1	93,9
	Sangat Puas	6	6,1	6,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **6 (6,1%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif, **9 (9,1%)** dari 99

responden menjawab **puas**, 7 (7,1%) dari 99 responden menjawab **tidak puas**, 77 (77,8%) dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu 77 (77,8%) dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan bukti fisik untuk poin fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif.

Penulis menggunakan indikator bukti fisik pada poin fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa fasilitas yang ada di perpustakaan kurang kondusif seperti sering terjadi keributan dalam perpustakaan berdiskusi suaranya terlalu besar, AC sering mati sehingga membuat suasana dalam ruangan menjadi panas.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa fasilitas yang ada di perpustakaan kurang kondusif sehingga membuat pemustaka kurang nyaman saat berada di ruangan perpustakaan.

## 9. Pustakawan berpenampilan rapi dalam berpakaian

Tabel 44

Pustakawan berpenampilan rapi dalam berpakaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	84	84,8	84,8	84,8
	Tidak Puas	5	5,1	5,1	89,9
	Puas	4	4,0	4,0	93,9
	Sangat Puas	6	6,1	6,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **6 (6,1%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan berpenampilan rapi dalam berpakaian, **4 (4,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **5 (5,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **84 (84,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **84 (84,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pustakawan berpenampilan rapi dalam berpakaian. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pustakawan berpenampilan rapi dalam berpakaian.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan bukti fisik untuk poin pustakawan berpenampilan rapi dalam berpakaian.

Penulis menggunakan indikator bukti fisik pada poin pustakawan berpenampilan rapi dalam berpakaian, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan berpenampilan kurang rapi dalam berpakaian seperti pustakawan sering memakai celana

jeans seharusnya biar sopan memakai celana dasar, pakai baju kemeja sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang pustakawan harus memperhatikan lagi dalam berpakaian yang digunakan agar kelihatan sopan dan rapi.

### 10. Pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang dan nyaman

**Tabel 45**

**Pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang dan nyaman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	84	84,8	84,8	84,8
	Tidak Puas	5	5,1	5,1	89,9
	Puas	7	7,1	7,1	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang dan nyaman, **7 (7,1%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **5 (5,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **84 (84,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **84 (84,8%)** dari 99 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang dan nyaman. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang dan nyaman.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan bukti fisik untuk poin pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang dan nyaman.

Penulis menggunakan indikator bukti fisik pada poin pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang dan nyaman, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa kurang senang dan nyaman seperti cara pustakawan memberikan pelayanan kurang ramah dan keadaan dalam perpustakaan sering terjadi keributan sehingga membuat pemustaka merasa terganggu membuat pemustaka sangat tidak puas.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa tidak senang dan nyaman

### 11. Koleksi yang ada di perpustakaan *up to date*

**Tabel 46**

**Koleksi yang ada di perpustakaan *up to date***

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	80	80,8	80,8	80,8
	Tidak Puas	7	7,1	7,1	87,9
	Puas	4	4,0	4,0	91,9
	Sangat Puas	8	8,1	8,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil dari olahan data IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **8 (8,1%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan koleksi yang ada di perpustakaan *up to date*, **4 (4,0%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **7 (7,1%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **80 (80,8%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **80 (80,8%)** dari 100 responden menyatakan **sangat tidak puas** dengan pernyataan koleksi yang ada di perpustakaan *up to date*. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat tidak puas dengan pernyataan koleksi yang ada di perpustakaan *up to date*.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan bukti fisik untuk poin koleksi yang ada di perpustakaan *up to date*.

Penulis menggunakan indikator bukti fisik pada poin koleksi yang ada di perpustakaan *up to date*, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa koleksi yang ada di perpustakaan kebanyakan tahun terbitnya tahun lama sehingga membuat pemustaka merasa sangat tidak puas dalam koleksi yang ada di perpustakaan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa koleksi yang ada di perpustakaan tahun terbitnya tahun lama

## **12. Pustakawan memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan**

**Tabel 47**

**Pustakawan memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	40	40,4	40,4	40,4
	Tidak Puas	3	3,0	3,0	43,4
	Puas	15	15,2	15,2	58,6
	Sangat Puas	41	41,4	41,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa **41 (41,4%)** dari 99 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan, **15 (15,2%)** dari 99 responden menjawab **puas**, **3 (3,0%)** dari 99 responden menjawab **tidak puas**, **40 (40,4%)** dari 99 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data di atas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **41 (41,4%)** dari 99 responden menyatakan **sangat puas** dengan pernyataan pustakawan memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang sangat puas dengan pustakawan memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Jika dilihat dari indikator menurut Parasuraman dkk pada dimensi kualitas layanan perpustakaan bukti fisik untuk poin pustakawan memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Penulis menggunakan indikator bukti fisik pada poin pustakawan memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan, keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang bahwa pemustaka merasa sangat puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dengan ajah yang cerah.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang bahwa pustakawan memperlihatkan wajah yang cerah dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Dari beberapa penjelasan tabel diatas, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa hasil dari variabel melayani pemustaka di perpustakaan (y) atau dari 12 tabel yang berisi pernyataan pada kuesioner yang diberikan kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang, hanya sebagian pemustaka yang sangat setuju dan setuju terhadap melayani pemustaka dan masih ada sebagian mahasiswa yang tidak setuju dan sangat tidak setuju melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinaanti Palembang.

Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang, ada 99 responden menjawab kuesioner dan diperoleh hasil keseluruhan data yang diolah menggunakan rumus persentase  $P = F/N \times 100\%$ . Berikut ini adalah tabel rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai variabel (X) sebagai berikut:

**Tabel 48**

**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item Jawaban Melayani Pemustaka (Y)**

Skor (S)	Frekuensi (F)	(S) x (F)
4	125	500
3	90	270
2	99	198
1	874	874
Jumlah	1.188	1.842

Dari tabel diatas diketahui total skor untuk variabel melayani pemustaka di perpustakaan adalah 1.842 pengkatagorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

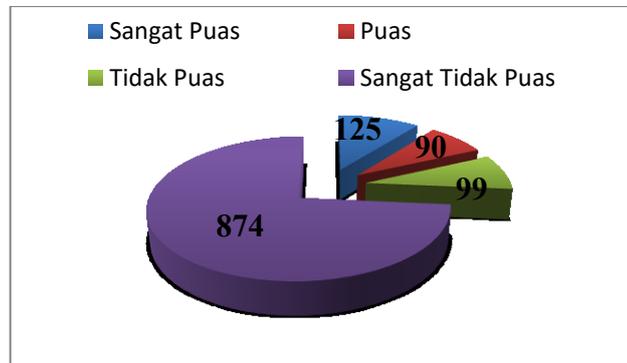
1. Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden yaitu  $4 \times 12 \times 99 = 4.752$
2. Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden yaitu  $1 \times 12 \times 99 = 1.188$

Rentang skor= (skor maksimal – skor maksimal): 4. Dengan demikian rentang skor untuk variabel melayani pemustaka di perpustakaan =  $(4.752 - 1.188) : 4 = 4.455$

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Dengan demikian berdasarkan penelitian dari 99 responden penelitian, skor variabel tingkat komunikasi interpersonal pustakawan sebesar 1.842 termasuk katagori tinggi atau jika dipersenkan, maka dihitung yaitu sebagai berikut ini:  $\frac{\text{Jumlah skor variabel } X}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\% = \frac{1.842}{4.752} \times 100\% = 38,76\%$  atau 0,3876. Nilai 0,3876. Jika diinterpretasikan berada pada interval interval 0,20-0,399 dengan tingkat **rendah** dapat dilihat pada tabel interval koefisien. Jadi, dapat disimpulkan bahwa melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang rendah.

**Diagram 2 Melayani Pemustaka di Perpustakaan**



Dari 12 pernyataan tabel diatas bentuk diagram menyatakan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan dilambangkan dalam katagori warna biru dengan jumlah keseluruhan jawaban 1.188 dari 99 responden dapat dikatakan skor jawaban terbanyak yaitu 1.842 yang menjawab **sangat tidak puas**. Hal ini dikarenakan seperti yang dilihat dari setiap pertanyaan, dimana 3 Pernyataan yang memperoleh jawaban terbanyak yaitu sangat tidak puas terhadap melayani pemustaka di perpustakaan. Contoh dilihat dari pernyataan pustakawan dalam memberikan layanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka, pustakawan merespon permintaan pemustaka dengan segera, pustakawan bersedia untuk membantu pemustaka.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang sudah mencukupi dengan baik. Dengan memberikan pelayanan sudah baik kepada pemustaka dalam memberikan layanan yang ada di perpustakaan. Seperti memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan atas dasar keseragaman tidak ada yang membedakan antara ras, kasta dan status sosial diperlakukan sama adilnya. Pustakawan bersikap belum sopan dalam melayani pemustaka dari segi

pakaian, kurangnya pelayanan dalam merespon pemustaka saat pemustaka mengalami kesulitan mencari informasi yang mereka butuhkan.

### **C. Dampak yang Ditimbulkan dari Komunikasi yang Terjalin Antara Pustakawan dan Pemustaka**

Berdasarkan data pada item pernyataan kuesioner atau angket tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridnanti Palembang, maka untuk mengetahui variabel X dan Variabel Y peneliti menganalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut ini:

#### **1. Tabulasi Data Skor Angket**

Berikut ini adalah data skor angket tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yakni sebagai berikut:

**Tabel 49**

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang

No	Nama Mahasiswa	Jenis Kelamin	Variabel X	Variabel Y
1	Natalis Sinaga	P	40	17
2	Puja Permatasari	P	33	18
3	Elya Purnama Sari	P	36	16
4	Jum Juli A	P	22	18
5	Rahmiati	P	29	15
6	Maya Sari	P	25	13
7	Siti An-Nisa	P	26	15
8	Oktaviana	P	31	16
9	Nadiatun Umayya	P	29	14
10	Yuyung Noka Sirli	L	31	19
11	Budi Laksana	L	25	16
12	Rico Mandel	L	36	22
13	Suparjiono	L	31	18
14	M. Alamin	L	23	17
15	Desi Kristina	L	23	18

16	Wahid Sodikin	L	29	17
17	Regi Saputra	L	29	16
18	Heru Kurniawan	L	22	15
19	Nurhidayat	L	21	14
20	Adel Haryanto	L	25	18
21	Riski Kusuma DA	L	31	14
22	Apryanti	P	27	22
23	Reza Yolanda	L	31	23
24	Rena Anggraini	P	34	30
25	Susi	P	38	22
26	Arif Saputra	L	27	27
27	Juansyah	L	29	12
28	Rachmad Sumanto	L	36	12
29	Wendy	L	34	19
30	Arief Nugroho Dienarto	L	31	13
31	Hotmaidah Tampubolon	L	35	20
32	Agung	L	27	13
33	Budi Kusuma	L	30	18
34	Mikira Wanimbo	P	32	17
35	Benny Setiawan	L	31	22
36	Abdul Hamid	L	32	15
37	Lola Yulyanti\	P	31	20
38	R. Ulandari	P	26	13
39	Setyo Hadi	L	38	15
40	Fitri Indah	P	29	22
41	Sulastri	P	35	15
42	Inda Sari	P	34	27
43	Wira Juniasa Putra	L	28	22
44	Halimatus Sya'Diah	P	29	15
45	Ismaliyah	P	27	24
46	Sri Roni	L	29	24
47	Bambang Setiawan	L	30	33
48	Fadhila	P	28	19
49	Nur Fitriana	P	32	25
50	Citra Octaviani	P	31	19
51	Jodar Sitorus	L	36	21
52	Mira Yana	P	30	18
53	Yudha Apriyan	L	30	20
54	Indri Silvia	P	34	20
55	Satyas Gilang P	L	32	26
56	Merry	P	27	20
57	Wahyu Apriza	L	32	27
58	Ashana Putri	P	31	20
59	Nova Aryati	P	28	19
60	Fitri Kurnianti	P	39	23
61	Dessy Susanti	P	26	17
62	Anggi Adi Putra	L	29	22
63	Bowy Rivael Hutabaroy	L	33	21
64	Ari Sandi	L	31	20
65	Rewi Anggita	P	34	19
66	Ismalia Yunita	P	35	18
67	Charles Manggala Salati	L	33	19
68	Ovinia Julianti	P	31	24

69	M. Thomleha Putra	L	34	20
70	M. Ayumbi	L	31	26
71	Sahrul Ramadan	L	29	18
72	Marzep Ali Wardana	L	32	18
73	Novita Sari	P	38	16
74	Ade Bagus Setiawan	L	27	22
75	Sarinah	P	35	18
76	Rizki Ramadon	L	29	21
77	Warim	L	38	17
78	Siti Astuti	P	40	20
79	Abed Nego Pardomuan Manullang	L	30	15
80	Nadia Ida Patonah	P	30	20
81	Felix Satria Al- Kabir	L	30	25
82	Hamka Wijaya	L	27	17
83	Arry Taufiqurrahman	L	33	15
84	Villian Esparingga	L	29	21
85	Elvira Caroline	P	28	19
86	Aska Nugraha	L	27	15
87	Alamsyah	L	36	19
88	Aji Qais Luai Labib	L	28	15
89	Yose Rio Pordede	L	34	13
90	Muhammad Dermawan	L	31	16
91	Sarahwati	P	22	18
92	Arya Permana	L	23	18
93	Olodia Oktavia Cahya Utami	P	30	19
94	Lola	P	28	18
95	Latipa	P	32	21
96	Rajju Dwi Putra	L	28	19
97	Leo Husin	L	29	14
98	Azmar Julianto	L	26	19
99	Dinda Dwi Sulasmita	P	26	24

*Sumber : Hasil dari olahan data angket dan nama responden*

Keterangan :

X = Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Y = Melayani Pemustaka

## 2. Mencari Nilai Statistik Dasar

Untuk mempermudah penelitian ini, peneliti terlebih dahulu mencari nilai statistik dasar dari data Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinnati Palembang, maka peneliti memperoleh data pada tabel sebagai berikut ini:

**Tabel 50**

Nilai Statistik Dasar Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani  
Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang

No	Nama Responden	X	Y	XY	XX	YY
1	Natalis Sinaga	40	17	680	1.600	289
2	Puja Permatasari	33	18	594	1.089	324
3	Elya Purnama Sari	36	16	576	1.296	256
4	Jum Juli A	22	18	396	484	324
5	Rahmiati	29	15	435	841	225
6	Maya Sari	25	13	325	625	169
7	Siti An-Nisa	26	15	390	676	225
8	Oktaviana	31	16	496	961	256
9	Nadiatun Umayya	29	14	406	841	196
10	Yuyung Noka Sirli	31	19	589	961	361
11	Budi Laksana	25	16	400	625	256
12	Rico Mandel	36	22	792	1.296	484
13	Suparjiono	31	18	558	961	324
14	M. Alamin	23	17	391	529	289
15	Desi Kristina	23	18	414	529	324
16	Wahid Sodikin	29	17	493	841	289
17	Regi Saputra	29	16	464	841	256
18	Heru Kurniawan	22	15	330	484	225
19	Nurhidayat	21	14	294	441	196
20	Adel Haryanto	25	18	450	625	324
21	Riski Kusuma DA	31	14	434	961	196
22	Apryanti	27	22	594	729	484
23	Reza Yolanda	31	23	713	961	529
24	Rena Anggraini	34	30	1.020	1.156	900
25	Susi	38	22	836	1.444	484
26	Arif Saputra	27	27	729	729	729
27	Juansyah	29	12	348	841	144
28	Rachmad Sumanto	36	12	432	1.296	144
29	Wendy	34	19	646	1.156	361
30	Arief Nugroho Dienarto	31	13	403	961	169
31	Hotmaidah Tampubolon	35	20	700	1.225	400
32	Agung	27	13	351	729	169
33	Budi Kusuma	30	18	540	900	324
34	Mikira Wanimbo	32	17	544	1.024	289
35	Benny Setiawan	31	22	682	961	484
36	Abdul Hamid	32	15	480	1.024	225
37	Lola Yulyanti\	31	20	620	961	400
38	R. Ulandari	26	13	338	676	169
39	Setyo Hadi	38	15	570	1.444	225
40	Fitri Indah	29	22	638	841	484
41	Sulastri	35	15	525	1.225	225
42	Inda Sari	34	27	918	1.156	729
43	Wira Juniassa Putra	28	22	616	784	484
44	Halimatus Sya'Diah	29	15	435	841	225
45	Ismaliyah	27	24	648	729	576
46	Sri Roni	29	24	696	841	576
47	Bambang Setiawan	30	33	990	900	1.089

48	Fadhila	28	19	532	784	361
49	Nur Fitriana	32	25	800	1.024	625
50	Citra Octaviani	31	19	589	961	361
51	Jodar Sitorus	36	21	756	1.296	441
52	Mira Yana	30	18	540	900	324
53	Yudha Apriyan	30	20	600	900	400
54	Indri Silvia	34	20	680	1.156	400
55	Satyas Gilang P	32	26	832	1.024	676
56	Merry	27	20	540	729	400
57	Wahyu Apriza	32	27	854	1.024	729
58	Ashana Putri	31	20	620	961	400
59	Nova Aryati	28	19	532	784	361
60	Fitri Kurnianti	39	23	897	1.521	529
61	Dessy Susanti	26	17	442	676	289
62	Anggi Adi Putra	29	22	638	841	484
63	Bowy Rivael Hutabaroy	33	21	693	1.089	441
64	Ari Sandi	31	20	620	961	400
65	Rewi Anggita	34	19	649	1.156	361
66	Ismalia Yunita	35	18	630	1.225	324
67	Charles Manggala Salati	33	19	627	1.089	361
68	Ovinia Julianti	31	24	744	961	576
69	M. Thomleha Putra	34	20	680	1.156	400
70	M. Ayumbi	31	26	806	961	676
71	Sahrul Ramadan	29	18	522	841	324
72	Marzep Ali Wardana	32	18	576	1.024	324
73	Novita Sari	38	16	608	1.444	256
74	Ade Bagus Setiawan	27	22	594	729	484
75	Sarinah	35	18	630	1.225	324
76	Rizki Ramadon	29	21	609	841	441
77	Warim	38	17	646	1.444	289
78	Siti Astuti	40	20	800	1.600	400
79	Abed Nego Pardomuan Manullang	30	15	450	900	225
80	Nadia Ida Patonah	30	20	600	900	400
81	Felix Satria Al- Kabir	30	25	750	900	625
82	Hamka Wijaya	27	17	459	729	289
83	Arry Taufiqurrahman	33	15	495	1.089	225
84	Villian Esparingga	29	21	609	841	441
85	Elvira Caroline	28	19	532	784	361
86	Aska Nugraha	27	15	405	729	225
87	Alams yah	36	19	684	1.296	361
88	Aji Qais Luai Labib	28	15	420	784	225
89	Yose Rio Pordede	34	13	442	1.156	169
90	Muhammad Dermawan	31	16	496	961	256
91	Sarahwati	22	18	396	484	324
92	Arya Permana	23	18	414	529	324
93	Olodia Oktavia Cahya Utami	30	19	570	900	361
94	Lola	28	18	504	784	324
95	Latipa	32	21	672	1.024	441



**Tabel 53**  
**Paired Samples Test**

		Paired Samples Test							
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
Lower	Upper								
Pair 1	Komunikasi Interpersonal Pustakawan - Melayani Pemustaka	11,364	5,543	,557	10,258	12,469	20,399	98	,000

*Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23*

Pada tabel 51 terlihat statistic dekriptif berupa angka rata-rata komunikasi interpersonal pustakawan dan melayani pemustaka antara pengukuran pertama dan kedua. Rata-rata komunikasi interpersonal pustakawan pada pengukuran pertama (KIP) adalah 30,39 dengan standar deviasi 4.140 . Pada pengukuran kedua melayani pemustaka (MP) didapat rata-rata 19,03 dengan standar deviasi 4,094..

Uji T berpasangan dapat dijelaskan pada tabel 52, terlihat nilai mean perbedaan antara pengukuran pertama dan kedua adalah 11,364 dengan standar deviasi 5,543. Perbedaan ini diuji dengan Uji T berpasangan menghasilkan nilai p value yang dapat dilihat pada kolom Sig. (2-tail tailed). Pada contoh diatas didapat nilai  $p = 0,000$  maka dapat disimpulkan ada perbedaan yang signifikan komunikasi interpersonal pustakawan antara pengukuran pertama dengan pengukuran kedua dan ada pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan dengan melayani pemustaka karena  $\leq$  dari 0,05.

#### 4. Uji Validitas Data

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>1</sup> Tingkat rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Uji validitas ini dilakukan untuk menguji valid atau tidaknya butir pernyataan yang ada dalam kuesioner. Uji tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Untuk  $df = n - 2$ . Pada penelitian ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $30 - 2$  atau  $df = 28$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat  $r_{tabel}$  0,306 jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan **valid**. Dapat dilihat dari hasil uji validitas variabel komunikasi interpersonal pustakawan (X) dapat dilihat sebagai berikut ini:

---

<sup>1</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17*, h 75

**Tabel 54**  
**Uji Validitas Variabel X**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	54,67	62,437	,456	,970
Pertanyaan 2	54,87	59,430	,950	,964
Pertanyaan 3	54,87	60,464	,806	,966
Pertanyaan 4	54,77	61,357	,659	,967
Pertanyaan 5	54,90	58,714	,977	,964
Pertanyaan 6	54,93	62,133	,448	,971
Pertanyaan 7	54,90	58,714	,977	,964
Pertanyaan 8	54,80	62,855	,377	,972
Pertanyaan 9	54,93	59,168	,862	,965
Pertanyaan 10	54,90	58,714	,977	,964
Pertanyaan 11	54,87	59,430	,830	,965
Pertanyaan 12	54,90	58,714	,977	,964
Pertanyaan 13	54,90	58,714	,977	,964
Pertanyaan 14	54,77	61,426	,650	,968
Pertanyaan 15	54,77	61,564	,632	,968
Pertanyaan 16	54,87	58,602	,933	,964
Pertanyaan 17	54,80	60,855	,667	,967
Pertanyaan 18	54,90	59,334	,895	,965
Pertanyaan 19	54,90	59,403	,785	,966

*Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23*

**Tabel 55**  
**Uji Validitas Variabel Y**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	30,87	56,395	,959	,931
Pertanyaan 2	30,83	58,144	,828	,936
Pertanyaan 3	30,87	59,982	,669	,941
Pertanyaan 4	30,90	56,921	,949	,932
Pertanyaan 5	30,93	60,892	,613	,943
Pertanyaan 6	30,83	56,351	,932	,932
Pertanyaan 7	30,90	58,990	,776	,938
Pertanyaan 8	30,80	59,959	,600	,944
Pertanyaan 9	30,73	61,857	,649	,942
Pertanyaan 10	30,87	56,947	,913	,933
Pertanyaan 11	31,07	61,926	,426	,951
Pertanyaan 12	30,73	60,616	,671	,941

*Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,306) dan bernilai positif. Dengan demikian tiap butir pertanyaan tersebut dinyatakan **valid**.

## 5. Uji Reliabilitas Data

Setelah melakukan uji validitas, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>2</sup>

**Tabel 56**  
**Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,968	19

*Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23*

Dari hasil tabel 56 ternyata nilai r Alpha (0,968) lebih besar dengan  $r_{tabel}$  (0,306), maka pada 19 pertanyaan diatas adalah **reliable**.

**Tabel 57**  
**Uji Reliabilitas Variabel Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,944	12

*Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23*

---

<sup>2</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17*, h. 75

Dari hasil tabel 57 ternyata nilai  $r$  Alpha (0,944) lebih besar dengan  $r_{\text{tabel}}$  (0,306), maka pada 12 pertanyaan diatas adalah **reliable**.

## 6. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

Analisis regresi liner digunakan hanya untuk satu variabel bebas (komunikasi interpersonal pustakawan) dan satu variabel terikat (melayani pemustaka), Dalam menganalisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang, analisis dilakukan berdasarkan nilai standardized coefficient hasil regresi dan uji  $t$  antara Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka. Pada suatu tingkat tertentu, uji  $t$  dilakukan dengan melihat  $t_{\text{hitung}}$  terhadap  $t_{\text{tabel}}$ . Sebagaimana kriteria uji bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ , berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima apabila  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ , berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Persamaan rumus regresi linier sederhana dengan diperbantukan oleh Program Aplikasi SPSS 23 dalam penelitian ini dengan rumus sebagai berikut ini:<sup>3</sup>

$$Y = (\alpha + \beta x)$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

---

<sup>3</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17*, h. 284

a dan  $\beta$  = Kontanta

**Tabel 58**

**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Penelitian**

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Interpersonal Pustakawan <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: Melayani Pemustaka			
b. All requested variables entered.			

Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23

**Tabel 59**

**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,094 <sup>a</sup>	,009	-,001	4,097
a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal Pustakawan				

Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23

**Tabel 60**

**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Anova**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,455	1	14,455	,861	,356 <sup>b</sup>
	Residual	1628,454	97	16,788		
	Total	1642,909	98			
a. Dependent Variable: Melayani Pemustaka						
b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal Pustakawan						

Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23

**Tabel 61**

**Hasil Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,211	3,066		5,287	,000
	Komunikasi Interpersonal Pustakawan	,093	,100	,094	,928	,356
a. Dependent Variable: Melayani Pemustaka						

Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23

Dari hasil data statistik yang diolah dari IBM SPSS Versi 23 dapat diinterpretasikan dengan mengkaji nilai-nilai yang penting dalam regresi

linier diantaranya: koefisien determinasi, persamaan garis dan p value. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R Square (dapat dilihat pada tabel model summary) yaitu 0,094 artinya persamaan garis regresi yang kita peroleh dapat menerangkan 9,4 variasi komunikasi interpersonal pustakawan atau persamaan garis yang diperoleh sangat baik untuk menjelaskan variabel komunikasi interpersonal. Selanjutnya pada tabel ANOVA, anda dapat menguji kecocokan (fitness) dari model terhadap data yang ada. Pada tabel ANOVA diatas diperoleh nilai p (dikolom sig) sebesar 0,356 berarti pada alpha 5% kita dapat menyimpulkan bahwa model regresi sederhana cocok (fit) dengan data yang ada.

Persamaan garis regresi dapat dilihat pada tabel Coefficients (a) yaitu pada kolom B. Dari hasil diatas didapat nilai Constant (nilai ini merupakan nilai intersepta atau nilai a) sebesar 16,211 dan nilai  $\beta = 0,093$  sehingga persamaan regresinya:

$$Y = (\alpha + \beta x)$$

Keterangan: Y = Melayani Pemustaka dan x = Komunikasi Interpersonal  
Melayani Pemustaka =  $16,211 + 0,093$  (Komunikasi Interpersonal)

Dengan persamaan tersebut melayani pemustaka dapat diperkirakan jika diketahui nilai komunikasi interpersonal. Uji statistic untuk koefisien regresi dapat dilihat pada kolom sig T, dan menghasilkan nilai p = 0,000. Jadi pada Alpha 5% kita menolak hipotesis nol berarti ada hubungan linear antara komunikasi interpersonal pustakawan dengan melayani pemustaka.

Jadi, dampak yang ditimbulkan dari komunikasi jika kita lihat data di atas bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pengaruh komunikasi interpersonal dalam melayani pemustaka bahwa adanya pengaruh negatif pada jumlah pengunjung perpustakaan menjadi berkurang karena masih banyak kekurangan dalam proses komunikasi yang terjalin dengan pelayanan yang ada di perpustakaan.

Maka dapat disimpulkan bahwa harus ditingkatkan lagi kedepannya dengan melakukan evaluasi tentang kekurangan dari komunikasi dan pelayanan di perpustakaan antara pustakawan dan pemustaka. Agar dapat menjadi lebih baik lagi dari segi komunikasi interpersonal pustakawan dan pelayanan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang.

#### **D. Wawancara**

Dalam penelitian ini penulis menjelaskan uraian yang berkaitan dengan jawaban hasil angket dan wawancara dari beberapa pertanyaan tentang pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang. Adapun hasil wawancara antara peneliti dengan pustakawan sebagai berikut ini:

1. Apakah sudah berjalan dengan baik komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang?

“Komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka sudah berjalan tetapi masih kurang maksimal komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka. Maka untuk kedepannya akan dilakukan survei untuk mengevaluasi komunikasi yang berjalan kurang maksimal antara pustakawan dan pemustaka. Untuk pelayanan ke depannya akan ditingkatkan lagi sesuai sesuai dengan standar, sesuai dengan peraturan

kebijakan perpustakaan. Dan akan dibuat brosur untuk penyuluhan peraturan dan menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan kedepannya agar mahasiswa mandiri tidak hanya menunggu informasi dari pustakawan”.<sup>4</sup>

2. Bagaimana cara pustakawan dalam menyampaikan pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang?

“Cara pustakawan dalam menyampaikan pelayanan kepada pemustaka dengan saat ini dengan mengadakan pendidikan pemakai dan untuk kedepannya agar komunikasi dan pelayanan dapat berjalan dengan lancar akan diberikan arahan/petunjuk kepada pemustaka yang kebingungan dalam mencari buku dan mencari informasi yang dibutuhkan mereka”.<sup>5</sup>

3. Apa dampak yang ditimbulkan dari komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang?

“Dampak yang ditimbulkan dari komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka yaitu kurang terjalin baik komunikasi dikarenakan pustakawan masih kurang paham melayani pemustaka yang seharusnya bagaimana dan untuk ke depannya apa yang dibutuhkan oleh pemustaka terpenuhi apa yang mereka cari dan akan diberi arahan/penyuluhan kepada pemustaka di masa akan datang lagi. kami untuk saat ini sedang melakukan evaluasi dalam pelayanan perpustakaan sesuai standar”.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Wawancara Pribadi Dengan Ade Silvia, S.Hum (Staf Perpustakaan Universitas Tridinanti) Palembang, Pada Sabtu, 19 Januari 2018 Pukul 10.50 Wib.

<sup>5</sup>Wawancara Pribadi Dengan Ardila Agnis, S.Hum (Staf Perpustakaan Universitas Tridinanti) Palembang, Pada Sabtu, 19 Januari 2018 Pukul 11.00 Wib.

<sup>6</sup>Wawancara Pribadi Dengan Rahmat Saputra, S.Hum (Staf Perpustakaan Universitas Tridinanti) Palembang, Pada Sabtu, 12 Maret 2019 Pukul 10.00 Wib.