

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF  
PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI  
DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**SKRIPSI**

**Oleh:**

**NURUL JANNAH**  
**NIM. 1564400074**

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

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

NOMOR:B.1256/Ua.09/ IV.1/PP.01/05/2019

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF PERPUSTAKAAN  
DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**

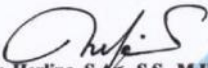
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

**NURUL JANNAH**  
NIM. 1564400074

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 10 Mei 2019

**Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji**


**Ketua Dewan Penguji**

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


**Sekretaris**

  
**Rusniatuningsih, M.A.**  
NIDN. 2020069002

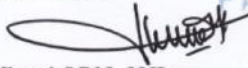
**Pembimbing I**

  
**Drs. Masyhur, M.Ag., Ph. D.**  
NIP. 19671211 199403 1 002

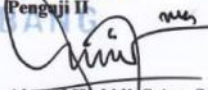
**Penguji I**

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

**Pembimbing II**

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

**Penguji II**

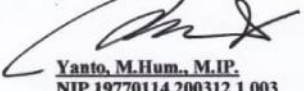
  
**Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I.**  
NIP. 19701123 199803 1 005

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)  
Tanggal, 17 Mei 2019

**Dekan  
Fakultas Sastra dan Humaniora**

  
**Dr. Nur Huda Ali, M.Ag., M.A.**  
NIP. 19701114 200003 1 002

**Ketua Program Studi  
Ilmu Perpustakaan**

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



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

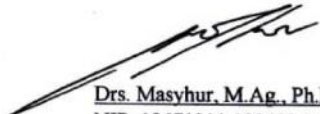
Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Nurul Jannah  
NIM : 1564400074  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul **"HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN"**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan  
Pada Tanggal, 20 April 2019

Pembimbing I,



Drs. Masyhur, M.Ag., Ph.D.  
NIP. 19671211 199403 1 002

Pembimbing II,



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

**NOTA DINAS**

Perihal: Skripsi Saudari  
Nurul Jannah

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

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **"HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN"**.

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Jannah

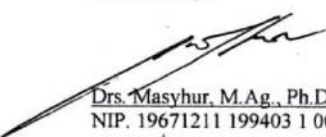
NIM. : 1564400074

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palembang, 20 April 2019  
Pembimbing I

  
Drs. Masyhur, M.Ag., Ph.D.  
NIP. 19671211 199403 1 002

**NOTA DINAS**

Perihal : Skripsi Saudari  
Nurul Jannah

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

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **"HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN"**.

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Jannah  
NIM. : 1564400074

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palembang, 20 April 2019  
Pembimbing II



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

### PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Palembang, 10 Mei 2019  
Yang menyatakan,



Nurul Jannah  
NIM. 1564400074

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Nurul Jannah  
NIM. : 1564400074  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya saya yang berjudul **“HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN”**.

Beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalih mediakan, mengolah dalam bentuk pengkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap di cantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang  
Pada tanggal : 10 Mei 2019  
Yang menyatakan,



Nurul Jannah  
NIM. 1564400074

## MOTTO DAN DEDIKASI

### Motto:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.”*

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum, kecuali jika mereka mengubah keadaannya sendiri.”*

(Q.S. Ar-Ra'd: 11)

**“Bukan hanya gagal dan berhasil, semua hal di dunia ini punya waktu terbit dan terbenamnya masing-masing.”**

**(Duduk Dulu)**

### Hasil skripsi ini saya dedikasikan kepada:

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta (Bapak Suradi dan Ibu Surtini) terima kasih atas do'a, kepercayaan, dorongan dan kasih sayang yang tak henti-hentinya dalam memperjuangkan penulis selama menempuh pendidikan
- ❖ Seluruh keluargaku yang telah memberikan dukungan, arahan serta mendo'akan kesuksesan dan kesehatan untukku
- ❖ Orang-orang yang selalu mendukungku disetiap keadaan Terimakasih telah menguatkan dan memberi do'a
- ❖ Alamamater biru kebanggaanku.



## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada tauladan sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW beserta parakeluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Atas berkat rahmat kasih sayang dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN”**.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Dengan segenap ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya dan sebesar-besarnya untuk semua pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi M.A., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., MA selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan.

5. Bapak Drs. Masyhur, M.Ag.Ph.D. selaku Pembimbing I dan Bapak Misroni, S.Pd.I.,M.Hum. selaku Pembimbing II dan Sekertaris Jurusan yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan ilmunya guna membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Rusmiatiningsih, M.A selaku Penasihat Akademik yang telah memberikan nasihat maupun arahan selama masa perkuliahan.
7. Ibu Mislana, S.E., MM selaku Plt. Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, yang telah memberikan izin dan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Leilijaty, S.E selaku Kepala Seksi Layanan dan Otomasi, Pustakawan, serta seluruh pengelola perpustakaan yang telah memberikan izin, dan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
10. Kedua orang tuaku yang selalu memberi dukungan baik moril maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar sarjana.
11. Sahabatku yang sudah ku anggap seperti saudara sendiri, Ana Nadiroh, Annisa Zahara, Ela Rahtri Andari, Maratus Sholikhah & Marlina Ulfa, yang selalu menanyakan kapan wisuda, yang selalu memberi semangat, yang selalu menemani, berbagi canda tawa dan pengalaman.

12. Masku Hananto Suhada yang selalu mendengar keluhanku, tangisanku dan selalu memberikan dukungan, semangat serta kasih sayangnya.
13. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa prodi Ilmu Perpustakaan tahun angkatan 2014, yang telah banyak menghabiskan waktu bersama penulis di keadaan sulit maupun senang.
14. Sahabat-sahabatku (chili), yang selalu memberikan bantuan, canda tawa, suka maupun duka, kebahagiaan dan memberikan warna selama masa perkuliahan.
15. Teman kost kamar 9B (Annisa Zahara, Nova Rojayanti, Tutik Fitriani) yang kusayangi, yang telah banyak membantu penulis dalam proses panjang penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak untuk setiap uluran tangan yang kalian berikan.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

**Wasalamu'alaikum Wr. Wb**

Palembang, 10 Mei 2019



Nurul Jannah  
NIM. 1564400074

## ABSTRAK

Nama : Nurul Jannah  
NIM : 1564400074  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2019  
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.  
xxi + 121 hlm + lampiran

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, seperti apa kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan bagaimana hubungan komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, koesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 81.896 kemudian diambil sampel sebanyak 99 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Uji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment* sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan data diolah dengan menggunakan program Mc Excel 2007. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan termasuk dalam kategori tinggi. Sedangkan untuk kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan termasuk dalam kategori tinggi. Dan ada hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

**Kata kunci:** *Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pemustaka*

## ABSTRACT

Name : Nurul Jannah  
NIM : 1564400074  
Faculty : Adab and Humanities  
Study Program/Year : Library Science/2019  
Thesis Title : The Correlation Of Interpersonal Communication Of The Library Staff With The Satisfaction Of The Library Users In The Library Service Of South Sumatera Province.  
xxi + 121 p + appendix

This thesis is purposed to know the interpersonal communication of library staff in library service of south sumatera povince, the satisfaction of library users of South Sumatera Province and the corelation interpersonal communication of library staff to the satisfaction of library user of lbrary service of South Sumatera Province. This research is the quantitative research. The colleting data method uses observation, questioner and documentation. The population of this research is library service of South Sumatera Province's visitors those are 81.896 then it is taken 99 visitors for sampling. The chosen sampling technic uses simple random sampling. The data measurement uses likert scale. The validity test uses product moment correlation formula, while reliability test uses Alpha Cronbach formula. The data analysis uses Ms.Excel 2007 program the result shows that interpersonal communication of library staff in library service of South Sumatera Province belongs to high category. For the satisfaction of library users in library service of South Sumatera Province is high category. There is positive correlation between interpersonal communication of library staff and the satisfaction of library users in library service of South Sumatera Province.

***Keywords:* Interpersonal Communication, user satisfaction**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
MOTTO DAN DEDIKASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
INTISARI .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR BAGAN.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Batasan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
G. Definisi Operasional.....	8
H. Tinjauan Pustaka .....	10
I. Metodologi Penelitian .....	14
J. Sistematika Penulisan .....	27

### BAB II : LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan .....	29
B. Perpustakaan Umum .....	30
1. Pengertian Perpustakaan Umum .....	30
2. Ciri-Ciri Perpustakaan Umum .....	31
3. Tujuan Perpustakaan Umum .....	32
4. Fungsi Perpustakaan Umum .....	33

<b>C. Komunikasi.....</b>	<b>34</b>
1. Pengertian Komunikasi .....	34
2. Bentuk Komunikasi.....	35
3. Komunikasi dalam Layanan di Perpustakaan .....	36
<b>D. Komunikasi Interpersonal.....</b>	<b>37</b>
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	37
2. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	38
3. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal .....	39
4. Proses Komunikasi Interpersonal.....	42
5. Sikap yang Mendukung Komunikasi Interpersonal.....	44
<b>E. Kepuasan Pemustaka.....</b>	<b>46</b>
1. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	46
2. Pentingnya Kepuasan Pemustaka.....	47
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pemustaka .....	48
4. Dimensi Pengukuran Kepuasan Pemustaka .....	50
5. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pemustaka .....	52
<b>F. Kerangka Berfikir .....</b>	<b>54</b>
<b>G. Hipotesis .....</b>	<b>56</b>

### **BAB III : DESKRIPSI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

<b>A. Sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan .....</b>	<b>57</b>
<b>B. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan...</b>	<b>62</b>
<b>C. Struktur Organisasi .....</b>	<b>63</b>
1. Kepala Dinas Perpustakaan.....	64
2. Sekretariat .....	65
3. Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan .....	66
Bidang Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan.....	66
4. Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca.....	67

5. Bidang Pelestarian Bahan Perpustakaan .....	68
<b>D. Sumber Daya Manusia .....</b>	<b>69</b>
<b>E. Anggaran.....</b>	<b>70</b>
<b>F. Koleksi.....</b>	<b>70</b>
1. Bentuk Koleksi.....	70
2. Pengadaan Koleksi .....	72
3. Pengolahan Bahan Pustaka .....	73
<b>G. Layanan.....</b>	<b>77</b>
1. Layanan Sirkulasi.....	77
2. Layanan Referensi.....	84
3. Layanan Temu Kembali.....	85
4. Layanan Internet.....	85
5. Layanan Perpustakaan Keliling .....	86

#### **BAB IV : ANALISIS DAN TEMUAN**

<b>A. Analisis .....</b>	<b>87</b>
<b>B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>88</b>
<b>C. Deskripsi Data Penelitian .....</b>	<b>91</b>
1. Deskripsi Tanggapan Variabel Komunikasi Interpersonal (X)....	92
2. Deskripsi Tanggapan Variabel Kepuasan Pemustaka (Y) .....	96
<b>D. Temuan Penelitian .....</b>	<b>105</b>
1. Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan .....	105
2. Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan .....	108
3. Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan .....	109



**BAB V : PENUTUP**

<b>A. Simpulan .....</b>	<b>116</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>118</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>119</b>
<b>Biodata Penulis .....</b>	<b>122</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Pengukuran Skala likert.....	20
Tabel 1.2	: Variabel dan Indikator Penelitian.....	21
Tabel 1.3	: Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi....	27
Tabel 3.1	: Data Pegawai Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ...	69
Tabel 3.2	: Rekapitulasi Jumlah Koleksi Bahan Pustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	71
Tabel 3.3	: Rekapitulasi Jumlah Koleksi Deposit di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	72
Tabel 3.4	: Waktu Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	77
Tabel 3.5	: Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	79
Tabel 3.6	: Rekapitulasi Jumlah Buku Yang Dibaca Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2018.....	80
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Komunikasi Interpersonal (X).....	89
Tabel 4.2	: Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pemustaka (Y).....	90
Tabel 4.3	: Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 4.4	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keterbukaan.....	92
Tabel 4.5	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Empati.....	93
Tabel 4.6	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Sikap Mendukung.....	95
Tabel 4.7	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Sikap Positif.....	96
Tabel 4.8	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kesetaraan.....	97
Tabel 4.9	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ).....	99
Tabel 4.10	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keandalan	

	<i>(Reliability)</i> .....	100
Tabel 4.11	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Daya Tangkap <i>(Responsiveness)</i> .....	101
Tabel 4.12	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan <i>(Assurance)</i> .....	102
Tabel 4.13	: Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Empati <i>(Emphaty)</i> .....	104
Tabel 4.14	: Nilai Interval .....	106
Tabel 4.15	: Analisis Variabel Komunikasi Interpersonal.....	106
Tabel 4.16	: Analisis Variabel Kepuasan Pemustaka .....	108
Tabel 4.17	: Hasil Perhitungan Jawaban Variabel X dan Variabel Y.....	111
Tabel 4.18	: Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi....	115

## DAFTAR BAGAN

1. Kerangka Berpikir.....	56
2. Struktur Organisasi .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing .....	124
2. Surat Izin Penelitian .....	125
3. Surat Balasan Penelitian .....	126
4. Kartu Bimbingan Pembimbing I.....	127
5. Kartu Bimbingan Pembimbing II.....	129
6. Kuesioner .....	131
7. Dokumentasi .....	136