

**PENGARUH KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK
OLEH *LIAISON LIBRARIAN*
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA**



Oleh:
Kethy Hariyadi Putri, S.AB
NIM: 17200010066

TESIS

**Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Master of Arts
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kethy Hariyadi Putri, S.AB
NIM : 17200010066
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, Juni 2019

Saya yang menyatakan,



Kethy Hariyadi Putri, S.AB
NIM: 17200010066

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kethy Hariyadi Putri
NIM : 17200010066
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Juni 2019

Saya yang menyatakan,



Kethy Hariyadi Putri, S.AB
NIM: 17200010066



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-195/Un.02/DPPs/PP.00.9/07/2019

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK OLEH LIAISON
LIBRARIAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

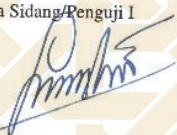
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KETHY HARIYADI PUTRI, S.AB
Nomor Induk Mahasiswa : 17200010066
Telah diujikan pada : Rabu, 10 Juli 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

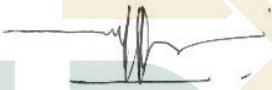
dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I


Dr. Sunarwoto, S.Ag., M.A.
NIP. 19750805 000000 1 301

Penguji II


Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji III


Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

Yogyakarta, 10 Juli 2019

UIN Sunan Kalijaga
Pascasarjana
Direktur


Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UTN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

**PENGARUH KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK
OLEH *LIAISON LIBRARIAN* TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Yang ditulis oleh :

Nama : Kethy Hariyadi Putri, S.AB
NIM : 17200010066
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UTN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Master of Arts.

Wassalammu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, Juni 2019
Pembimbing



Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., S.IP., M.Si

ABSTRAK

Kethy Hariyadi Putri, S.AB (17200010066): Pengaruh Komunikasi Pelayanan Publik Oleh *Liaison Librarian* Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya. Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2019.

Tesis ini membahas pengaruh komunikasi pelayanan publik oleh *liaison librarian* terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Universitas Brawijaya. Tujuan penelitian ini yaitu, (1) Untuk mengetahui komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* Perpustakaan Universitas Brawijaya, (2) Untuk mengetahui kepuasan pemustaka, (3) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Universitas Brawijaya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan mean dan analisis regresi linear sederhana. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang merupakan pemustaka di ruang baca fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian yaitu, (1) Dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel komunikasi pelayanan publik oleh *liaison librarian* berada dalam kategori tinggi dengan *grand mean* 2,878 (2) Dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kepuasan pemustaka berada dalam kategori tinggi dengan *grand mean* 2,810, (3) Komunikasi Pelayanan Publik oleh *liaison librarian* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Brawijaya dengan persamaan regresi $Y = 4,440 + 0,344X$. Hasil ini menunjukkan bahwa jika terdapat peningkatan nilai variabel Komunikasi Pelayanan Publik sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan pada nilai variabel Kepuasan Pemustaka sebesar 0,344 dengan konstanta 4,440. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,484 menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik oleh *liaison librarian* memiliki pengaruh sebesar 48,4% terhadap kepuasan pemustaka.

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu pihak *liaison librarian* diharapkan dapat lebih aktif memberikan sosialisasi dan informasi mengenai Perpustakaan Universitas Brawijaya, sehingga peran dan fungsi dari *liaison librarian* dapat dimaksimalkan dengan baik. Pihak Perpustakaan Universitas Brawijaya dapat memberikan pembekalan kepada *liaison librarian* mengenai kegiatan dan informasi koleksi terbaru perpustakaan, sehingga informasi tersebut dapat diteruskan kepada pemustaka. Selain itu Perpustakaan Universitas Brawijaya juga diharapkan untuk melakukan pembekalan mengenai pemberian layanan dan komunikasi yang baik, sehingga tidak mengecewakan pemustaka.

Kata Kunci: Komunikasi Pelayanan Publik, *Liaison Librarian*, Kepuasan Pemustaka

ABSTRAK

Kethy Hariyadi Putri, S.AB (17200010066): The Effect of Public Service Communication by Liaison Librarian on Satisfaction of Library Visitors at the Brawijaya University Library. Thesis Interdisciplinary Islamic Studies Study Program Concentration of Library and Information Science, Postgraduate UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2019.

This thesis discusses the effect of public service communication by liaison librarian on the satisfaction of library visitors at the Brawijaya University Library. The purpose study are, (1) to determine the public service communication conducted by the liaison librarian of Brawijaya University Library, (2) to determine the satisfaction of the visitors, and (3) to determine the effect of public service communication carried out by liaison librarian of the Brawijaya University Library on the satisfaction of library visitors.

This study uses quantitative research methods. Data analysis techniques use the mean and simple linear regression analysis. The sample of this study was 100 respondents who were visitors in the reading room of the faculties in Brawijaya University. The sampling technique was purposive sampling. Data collection techniques use questionnaires and documentation.

The results of the study are, (1) descriptive analysis shows that public service communication by liaison librarians are in the high category with grand mean 2.878 (2) descriptive analysis shows that the library visitors satisfaction is in a high category with grand mean 2.810, (3) public service communication by liaison librarian influences the library visitors satisfaction with a regression equation $Y = 4,440 + 0,344X$. These results indicate that if there is an increase in the value of the public service communication variable by one unit, there will be an increase in the value of the library visitors satisfaction variable by 0.344 with a cost of 4,440. The coefficient of determination (R^2) of 0,484 indicates that public service communication by liaison librarian has an influence of 48,4% on the satisfaction of the library visitors.

The suggestions based on the results of this study, namely the liaison librarians, are expected to be more active in providing information and information about the Brawijaya University Library, so the roles and functions of liaison librarians can be maximized well. Brawijaya University Library can provide supplies to liaison librarian based on the activities and information of the latest library collections, thus information can be passed on to the visitors. In addition, Brawijaya University Library is also expected to provide briefing on the provision of services and good communication therefore it does not disappoint users.

Keywords: Public Service Communication, Liaison Librarian, Library visitors Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Komunikasi Pelayanan Publik oleh *Liaison Librarian* Perpustakaan Universitas Brawijaya Terhadap Kepuasan Pemustaka.” Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat kelengkapan studi untuk menyelesaikan Program Magister Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis mendapat doa, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik . Pada kesempatan ini, secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi. M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ro’fah, BSW., M.A., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Roma Ulinnuha, S.S., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama proses perkuliahan.

5. Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si, selaku pembimbing tesis yang telah bersedia meluangkan waktu dengan memberikan sumbangan pemikiran, arahan, dan motivasi selama penulisan tesis.
6. Dr. Sunarwoto, M.A, selaku Ketua Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan selama proses revisi tesis.
7. Dr. Anis Masruri, S.Ag., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran selama proses penyempurnaan tesis.
8. Seluruh Dosen Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah tulus memberikan ilmu selama proses pendidikan.
9. Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR., MS., selaku Rektor Universitas Brawijaya yang telah memberikan izin tugas belajar dan memberikan beasiswa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas belajar dengan baik.
10. Drs. Johan A.E. Noor., MSc., Ph.D, selaku Kepala Perpustakaan Universitas Brawijaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melanjutkan studi serta memberikan dukungan dan motivasi.
11. Dekan dan Direktur di lingkungan Universitas Brawijaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di ruang baca fakultas/program.

12. Petugas ruang baca di lingkungan Universitas Brawijaya yang telah membantu penulis dalam proses penelitian di ruang baca di lingkungan Universitas Brawijaya.
13. Seluruh rekan di Perpustakaan Universitas Brawijaya, Bapak Agung Suprpto, S. Sos, MA, Ibu Suprihatin S.IP, MA, Ibu Widia Permana, S.Sos, M.AB, Pratiwi, Bapak Samsul Arifin, Yoga, Mas Ihwan, Fajar, Didik, Gabby, dan rekan-rekan sekalian, terima kasih telah membantu dan mendukung, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
14. Keluarga tercinta Ibu, Bapak, Fikie dan para keponakan, terima kasih yang tak terhingga atas segala doa, dukungan dan bantuan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
15. M. Syahru dan ananda tersayang M. Haydar Altamis, terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang memotivasi penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
16. Staf Akademik Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, khususnya Bapak Sujatno, Mba Intan, dan Ibu Tri yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
17. Teman-teman seperjuangan, ketua kelas Wahfy dan para anggotanya Dhina, Shari, Mba Erna, Shifa, Latifah, Sari Wahdati, Mas Aji, Mas Hari, Nanda, Khairin, Najmi, Mba Utari, Hilda, Mba Ika dan Cia. Terima kasih atas persaudaraan yang terjalin selama ini. Kalian teristimewa.

18. Para responden di lingkungan Universitas Brawijaya yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

19. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Terima kasih atas segala doa dan dukungannya.

Semoga hasil penelitian tesis ini bermanfaat dan menjadi sumbangsih bagi pendidikan, khususnya penelitian yang terkait dengan ilmu perpustakaan dan informasi.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 10 Juli 2019

Penulis

Kethy Hariyadi Putri
NIM: 17200010066

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Kajian Pustaka.....	11
E. Kerangka Pemikiran.....	15
F. Hipotesis.....	17
G. Landasan Teori.....	18
1. <i>Liaison Librarian</i>	18
a. Pengertian <i>Liaison Librarian</i>	18
b. Peran <i>Liaison Librarian</i>	19
c. Manfaat adanya <i>Liaison Librarian</i>	22
2. Komunikasi Layanan Publik	22
a. Pengertian Komunikasi Pelayanan Publik	22
b. Dimensi Komunikasi.....	24
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	25
d. Prinsip Komunikasi dalam <i>Public Service</i>	26
e. Aspek Komunikasi Layanan Publik	27
3. Persepsi	29
a. Pengertian Persepsi.....	29
b. Unsur-Unsur Persepsi.....	30
c. Proses Persepsi	31
4. Kepuasan Pemustaka	32
a. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	32
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka ...	33
c. Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	35
5. Teori Pertukaran Sosial (<i>Social Exchange Theory</i>).....	36
H. Metode Penelitian.....	38
1. Jenis Penelitian	38
2. Lokasi Penelitian	38

3.	Skala Pengukuran	39
4.	Populasi dan Sampel.....	40
5.	Teknik Pengambilan Sampel	42
6.	Variabel Penelitian.....	43
7.	Instrumen Penelitian	43
8.	Teknik Pengumpulan Data	44
9.	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
a.	Uji Validitas	46
b.	Uji Reliabilitas	47
10.	Tahapan Penyebaran Kuisisioner dan Teknik Pengolahan Data	48
a.	Tahapan Penyebaran Kuisisioner	48
b.	Teknik Pengolahan Data.....	49
11.	Analisis Data.....	50
a.	Analisis Deskriptif	50
b.	Uji Asumsi Klasik.....	52
1)	Uji Heteroskedastisitas	52
2)	Uji Linearitas.....	53
3)	Uji Autokorelasi	54
4)	Uji Normalitas	54
c.	Analisis Regresi Linear Sederhana	55
d.	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	56
e.	Uji Hipotesis (Uji t).....	57
I.	Sistematika Pembahasan	58
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		60
A.	Sejarah Perpustakaan Universitas Brawijaya.....	60
B.	Visi, Misi, dan Tujuan Perpustakaan Universitas Brawijaya	60
C.	Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya	62
D.	Fasilitas Perpustakaan Universitas Brawijaya	62
E.	Koleksi Perpustakaan Universitas Brawijaya	63
F.	Layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya.....	65
G.	Jam Layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya	67
H.	<i>Liaison Librarian</i> Perpustakaan Universitas Brawijaya	68
I.	Profil Ruang Baca Fakultas di Lingkungan Universitas Brawijaya	71
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		100
A.	Uji Instrumen	100
1.	Uji Validitas Instrumen.....	100
2.	Uji Reliabilitas Instrumen	102
B.	Analisis Deskriptif	103
1.	Variabel Komunikasi Pelayanan Publik (X).....	103
a.	Sub Variabel <i>Communicator Performance Image</i>	103
b.	Sub Variabel <i>Multiple Image</i>	116
c.	Sub Variabel <i>Institution Image</i>	128

d. Variabel Komunikasi Pelayanan Publik	140
2. Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)	142
a. Sub Variabel Kepuasan Pemustaka Keseluruhan	142
b. Sub Variabel Konfirmasi Harapan.....	148
c. Sub Variabel Minat Kunjungan Ulang	152
d. Sub Variabel Ketersediaan untuk Merekomendasikan	156
e. Sub Variabel Ketidakpuasan Pemustaka	158
f. Variabel Kepuasan Pemustaka.....	162
C. Uji Asumsi Klasik.....	164
1. Uji Heteroskedastisitas	164
2. Uji Linearitas	165
3. Uji Autokorelasi.....	166
4. Uji Normalitas.....	166
D. Uji Regresi Linier Sederhana.....	167
E. Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)	168
F. Uji Hipotesis (Uji t)	169
G. Pembahasan	170
1. Analisis Deskriptif	170
a. Komunikasi Pelayanan Publik	170
b. Kepuasan Pemustaka	175
2. Uji Hipotesis	176
BAB IV PENUTUP	178
A. Kesimpulan	178
B. Saran	179
DAFTAR PUSTAKA	182
LAMPIRAN-LAMPIRAN	188
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	219

DAFTAR TABEL

Tabel	1	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Universitas Brawijaya, 5
Tabel	2	Daftar <i>Liaison Librarian</i> Perpustakaan Universitas Brawijaya, 7
Tabel	3	Perbandingan Penelitian Terdahulu, 14
Tabel	4	Mahasiswa Aktif Universitas Brawijaya Tahun 2018 Berdasarkan Fakultas, 40
Tabel	5	Jumlah Sampel Penelitian, 42
Tabel	6	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian, 44
Tabel	7	Pedoman Interpretasi Skor, 52
Tabel	8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi, 57
Tabel	9	Daftar <i>Liaison Librarian</i> Perpustakaan Universitas Brawijaya, 70
Tabel	10	Data Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Pelayanan Publik (X), 100
Tabel	11	Data Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka (Y), 101
Tabel	12	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen, 102
Tabel	13	Distribusi Skor Item no 1, 104
Tabel	14	Distribusi Skor Item no 2, 104
Tabel	15	Distribusi Skor Item no 3, 105
Tabel	16	Analisis Indikator <i>Physical Performance</i> , 106
Tabel	17	Distribusi Skor Item no 4, 108
Tabel	18	Distribusi Skor Item no 5, 108
Tabel	19	Analisis Indikator <i>Psychological Performance</i> , 109
Tabel	20	Distribusi Skor Item no 6, 111
Tabel	21	Distribusi Skor Item no 7, 112

Tabel	22	Distribusi Skor Item no 8, 112
Tabel	23	Analisis Indikator <i>Verbal Expression</i> , 113
Tabel	24	Analisis Sub Variabel <i>Communicator Performance Image</i> , 115
Tabel	25	Distribusi Skor Item no 9, 117
Tabel	26	Distribusi Skor Item no 10, 117
Tabel	27	Analisis Indikator Sosok Gedung, 118
Tabel	28	Distribusi Skor Item no 11, 119
Tabel	29	Distribusi Skor Item no 12, 120
Tabel	30	Distribusi Skor Item no 13, 121
Tabel	31	Analisis Indikator Seragam Petugas, 122
Tabel	32	Distribusi Skor Item no 14, 123
Tabel	33	Distribusi Skor Item no 15, 124
Tabel	34	Distribusi Skor Item no 16, 125
Tabel	35	Analisis Indikator Dekorasi Ruangan, 125
Tabel	36	Analisis Sub Variabel Frekuensi <i>Multiple Image</i> , 127
Tabel	37	Distribusi Skor Item no 17, 128
Tabel	38	Distribusi Skor Item no 18, 129
Tabel	39	Analisis Indikator Publikasi Lembaga, 130
Tabel	40	Distribusi Skor Item no 19, 131
Tabel	41	Distribusi Skor Item no 20, 132
Tabel	42	Distribusi Skor Item no 21, 133
Tabel	43	Analisis Indikator Program Unggulan, 133
Tabel	44	Distribusi Skor Item no 22, 135
Tabel	45	Distribusi Skor Item no 23, 136

Tabel	46	Distribusi Skor Item no 24, 137
Tabel	47	Analisis Indikator Kualitas dan Kemudahan, 137
Tabel	48	Analisis Sub Variabel Frekuensi <i>Institution Image</i> , 139
Tabel	49	Analisis Variabel Komunikasi Pelayanan Publik, 141
Tabel	50	Distribusi Skor Item no 25, 142
Tabel	51	Distribusi Skor Item no 26, 143
Tabel	52	Analisis Indikator Tingkat Kepuasan, 144
Tabel	53	Distribusi Skor Item no 27, 145
Tabel	54	Analisis Sub Variabel Kepuasan Pemustaka Keseluruhan, 146
Tabel	55	Distribusi Skor Item no 28, 148
Tabel	56	Distribusi Skor Item no 29, 149
Tabel	57	Analisis Indikator Konfirmasi Harapan, 149
Tabel	58	Analisis Sub Variabel Konfirmasi Harapan, 151
Tabel	59	Distribusi Skor Item no 30, 152
Tabel	60	Distribusi Skor Item no 31, 153
Tabel	61	Analisis Indikator Minat Kunjungan Ulang, 154
Tabel	62	Analisis Sub Variabel Minat Kunjungan Ulang, 155
Tabel	63	Distribusi Skor Item no 32, 157
Tabel	64	Analisis Sub Variabel Kesiediaan untuk Merekomendasikan, 157
Tabel	65	Distribusi Skor Item no 33, 159
Tabel	66	Distribusi Skor Item no 34, 159
Tabel	67	Analisis Indikator Komplain, 160
Tabel	68	Analisis Sub Variabel Ketidakpuasan Pemustaka, 161
Tabel	69	Analisis Variabel Kepuasan Pemustaka, 162

Tabel	70	Uji Heteroskedastisitas, 165
Tabel	71	Uji Linieritas, 165
Tabel	72	Uji Autokorelasi, 166
Tabel	73	Uji Normalitas, 167
Tabel	74	Persamaan Uji Regresi Linier Sederhana, 167
Tabel	75	Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2), 169
Tabel	76	Uji Hipotesis (Uji t), 169



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Jumlah Mahasiswa Universitas Brawijaya Tahun 2018, 4
Gambar 2	Kerangka Pemikiran, 17
Gambar 3	Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya, 62
Gambar 4	Grafik Analisis Indikator <i>Physical Performance</i> , 106
Gambar 5	Grafik Analisis Indikator <i>Psychological Performance</i> , 110
Gambar 6	Grafik Analisis Indikator <i>Verbal Expression</i> , 114
Gambar 7	Grafik Analisis Sub Variabel Frekuensi <i>Communicator Performance Image</i> , 115
Gambar 8	Grafik Analisis Indikator Sosok Gedung, 118
Gambar 9	Grafik Analisis Indikator Seragam Petugas, 122
Gambar 10	Grafik Analisis Indikator Dekorasi Ruangan, 126
Gambar 11	Grafik Analisis Sub Variabel <i>Multiple Image</i> , 127
Gambar 12	Grafik Analisis Indikator Publikasi Lembaga, 130
Gambar 13	Grafik Analisis Indikator Program Unggulan, 134
Gambar 14	Grafik Analisis Indikator Kualitas dan Kemudahan, 138
Gambar 15	Grafik Analisis Sub Variabel <i>Institution Image</i> , 139
Gambar 16	Grafik Grand Mean Variabel Komunikasi Pelayanan Publik, 141
Gambar 17	Grafik Analisis Indikator Tingkat Kepuasan, 144
Gambar 18	Grafik Analisis Sub Variabel Kepuasan Pemustaka Keseluruhan, 147
Gambar 19	Grafik Analisis Indikator Konfirmasi Harapan, 150
Gambar 20	Grafik Analisis Sub Variabel Konfirmasi Harapan, 151
Gambar 21	Grafik Analisis Indikator Minat Kunjungan Ulang, 154
Gambar 22	Grafik Analisis Sub Variabel Minat Kunjungan Ulang, 156

Gambar 23	Grafik Analisis Sub Variabel Kesiapan untuk Merekomendasikan, 158
Gambar 24	Grafik Analisis Indikator Komplain, 160
Gambar 25	Grafik Analisis Sub Variabel Ketidakpuasan Pemustaka, 162
Gambar 26	Grafik Grand Mean Variabel Kepuasan Pemustaka, 163



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian, 188
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Penelitian, 193
Lampiran 3	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian, 194
Lampiran 4	Kartu Bimbingan, 195
Lampiran 5	Rekapitulasi Uji Coba Instrumen, 196
Lampiran 6	Rekapitulasi Kuisisioner Jawaban Responden, 200
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas, 208
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas, 212
Lampiran 9	Hasil Analisis Data Penelitian, 214

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah sebuah institusi yang menyediakan berbagai macam informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Setiap perpustakaan memiliki tujuan, organisasi, jenis pemustaka, dan kegiatan yang berbeda antara satu dengan lainnya. Oleh karena itu, perpustakaan terbagi menjadi beberapa jenis. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan pasal 20 menyebutkan bahwa jenis perpustakaan terdiri atas Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, Perpustakaan Perguruan Tinggi, dan Perpustakaan Khusus.

Berdasarkan pernyataan diatas, disebutkan bahwa salah satu jenis perpustakaan adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi. Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang berada pada lingkungan perguruan tinggi, universitas, sekolah tinggi, akademi, dan pendidikan tinggi lainnya, yang merupakan bagian tak terpisahkan dengan institusi induknya.¹ Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Secara umum, tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah: (1) memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa, (2) menyediakan materi perpustakaan rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, (3) menyediakan ruangan belajar untuk pemustaka, (4) menyediakan

¹ Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*, cet. 5, ed.1 (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 1.17.

layanan peminjaman bagi pemustaka, dan (5) menyediakan jasa informasi aktif.² Secara garis besar, dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan layanan kepada pemustaka.

Layanan perpustakaan memiliki tugas yang amat penting dan merupakan muara dari semua kegiatan perpustakaan, sebab segala kegiatan perpustakaan bertujuan untuk memberikan kepuasan pemustaka.³ Agar kepuasan tersebut dapat tercapai, maka diperlukan layanan perpustakaan yang baik dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan harus memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara maksimal. Salah satu sumber daya yang patut diperhatikan adalah sumber daya manusia, yaitu kualitas pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, pasal 1 ayat (8) disebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pada perpustakaan perguruan tinggi, salah satu tugas pustakawan dalam pelayanan perpustakaan adalah menyediakan berbagai sumber informasi untuk dapat dimanfaatkan oleh sivitas akademika serta meningkatkan keterampilan informasi mahasiswa.⁴ Pustakawan juga memiliki kompetensi mengembangkan

² Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, cet. 3, ed. 1 (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 2.19.

³ Saleh, *Manajemen Perpustakaan*, 4.1.

⁴ M. Solihin Arianto, "Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Penyediaan Sumber-sumber Informasi Penelitian Online". Paper disampaikan pada seminar *Perpustakaan di Era*

pembelajaran karena pustakawan berhubungan langsung dengan sumber informasi.⁵

Dahulu, pustakawan hanya dianggap sebagai petugas yang menjaga dan merawat koleksi perpustakaan, namun saat ini pustakawan dituntut untuk lebih proaktif dan mampu memberi saran dan arahan bagi pemustaka dalam pencarian informasi atau dalam melakukan penelitian. Pustakawan dengan ciri-ciri demikian disebut dengan *liaison librarian* atau pustakawan penghubung. *Liaison librarian* diharapkan mampu menjembatani kebutuhan pemustaka atau instansi induk dimana perpustakaan tersebut bernaung.⁶

Hasil studi yang dilakukan di Universitas Florida menunjukkan bahwa program *liaison librarian* dapat meningkatkan komunikasi dengan pemustaka karena pemustaka dapat berinteraksi secara langsung dengan *liaison librarian* terkait pemenuhan kebutuhan informasi.⁷ Sebanyak 95% informan memberikan respon positif terhadap keberlanjutan program *liaison librarian* ini.

Perpustakaan Universitas Brawijaya merupakan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Indonesia yang telah menerapkan program *liaison librarian*. Perpustakaan Universitas Brawijaya berada dibawah naungan institusi induknya,

Informasi: Mewacanakan Kembali Fungsinya sebagai Pusat Sumber-Sumber Penelitian, Gedung Teatrikal Pusat Bahasa UIN Sunan Kalijaga, 23 Oktober 2010.

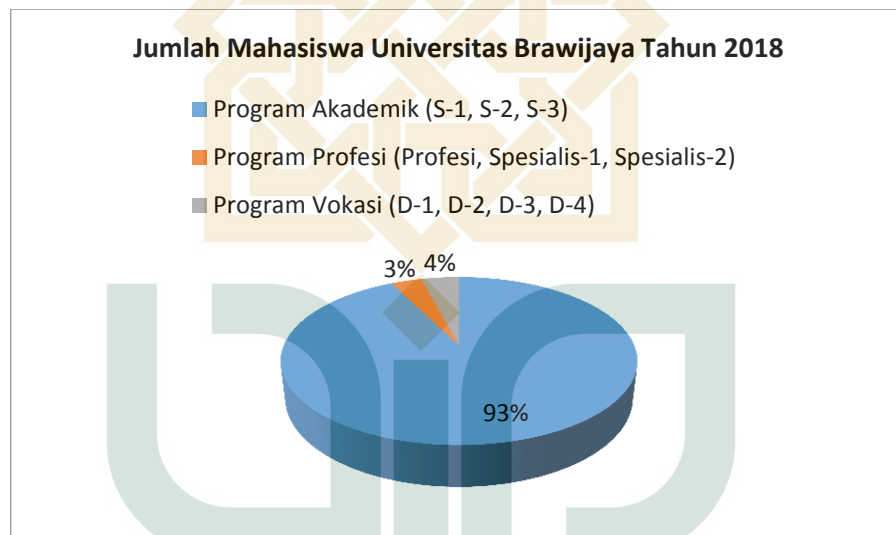
⁵*Ibid.*

⁶ Dewi Puspitasari, "Mewujudkan Liason Librarian dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Acarya Pustaka*, Volume 1, No. 1 (Juni 2015), "<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/AP/article/download/7148/4876>," (diakses 17 Oktober, 2017).

⁷ Michele Tennant, Tara Tobin Cataldo, and Sherwikk-Navarro, "Evaluation of A Liaison Librarian Program: Client and Liaison Perspective," *Journal of the Medical Library Association*, Volume 94, Issue 4 (Oktober 2006), "<https://search.proquest.com/docview/203516367?pq-origsite=summon>" (diakses 11 Februari 2018).

yaitu Universitas Brawijaya yang beralamatkan di Jl. Veteran, Kota Malang, Jawa Timur.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Brawijaya, didapatkan data jumlah mahasiswa Universitas Brawijaya sampai dengan tahun 2018 adalah sebanyak 62.740 orang, yang terdiri dari 58.066 dari Program Akademik, yaitu S-1, S-2, dan S-3; 2.090 dari Program Profesi, yaitu Profesi, Spesialis-1, dan Spesialis-2; dan 2.570 dari Program Vokasi, yaitu D-1, D-2, D-3, dan D4. Adapun persentase komposisi mahasiswa Universitas Brawijaya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1: Jumlah Mahasiswa Universitas Brawijaya Tahun 2018
Sumber: Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Brawijaya, 2018

Dengan jumlah mahasiswa yang mencapai 62.740 orang, ternyata tidak berbanding lurus dengan jumlah kunjungan di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

Menurut data yang diperoleh dari Perpustakaan Universitas Brawijaya, dapat diketahui pengunjung Perpustakaan Universitas Brawijaya selama 1 tahun,

terhitung September 2017-Agustus 2018 adalah sebanyak 281.581 pengunjung.

Adapun rincian pengunjung perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Bulan	Jumlah pengunjung
1	September 2017	38.522
2	Oktober 2017	34.656
3	November 2017	25.964
4	Desember 2017	22.986
5	Januari 2018	13.049
6	Februari 2018	26.751
7	Maret 2018	34.658
8	April 2018	28.915
9	Mei 2018	24.454
10	Juni 2018	4.937
11	Juli 2018	11.707
12	Agustus 2018	14.982
Total		281.581

Tabel 1: Jumlah Pengunjung Perpustakaan Universitas Brawijaya

Sumber: Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2018

Pada masa aktif perkuliahan, tingkat kunjungan ke perpustakaan mengalami peningkatan. Apabila dibuat rata-rata pengunjung per hari, maka dapat diasumsikan sebanyak 1.000 – 1.500 pengunjung pada masa aktif perkuliahan. Hal ini tentunya berbeda pada masa tidak aktif atau libur kuliah semester dan libur nasional. Jika dibuat rerata pengunjung per hari, maka didapatkan hasil, yaitu sebanyak 400 – 700 pengunjung saja pada masa liburan.

Jumlah ini tentunya dapat dikatakan sangat sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa Universitas Brawijaya secara keseluruhan, sehingga dapat dikatakan bahwa Perpustakaan Universitas Brawijaya kurang dimanfaatkan secara maksimal.

Berdasarkan wawancara pendahuluan yang dilakukan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas Brawijaya, kurangnya minat kunjungan ke Perpustakaan Universitas Brawijaya terjadi karena beberapa sebab, antara lain, *pertama*, kebutuhan pemustaka yang tidak terpenuhi. Dalam menyelesaikan tugas kuliah maupun tugas akhir, tentunya pemustaka membutuhkan sumber informasi, antara lain koleksi buku dan jurnal. Dalam hal ini, pemustaka merasa koleksi cetak yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya belum lengkap, sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan mereka. *Kedua*, kesibukan mahasiswa, terutama kesibukan dalam berorganisasi membuat mereka jarang meluangkan waktu untuk mengunjungi perpustakaan. *Ketiga*, mahasiswa merasa belum membutuhkan perpustakaan sebagai sumber informasi, karena sumber informasi yang berasal dari dosen dan internet sudah mampu mencukupi kebutuhan mereka, sehingga mahasiswa merasa tidak perlu untuk mengunjungi perpustakaan secara fisik.

Untuk mengakomodasi kesenjangan inilah, maka Perpustakaan Universitas Brawijaya membentuk *liaison librarian*, yang disebut dengan Pustakawan Penghubung Fakultas (PPF) pada tahun 2017. *Liaison librarian* yang ditunjuk merupakan pustakawan Perpustakaan Universitas Brawijaya yang bertugas pada periode waktu tertentu. Berdasarkan Surat Tugas Nomor: 074/UN10.D/KP/2018, terdapat 16 (enam belas) *liaison librarian* yang bertugas di masing-masing ruang baca fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya. Setiap *liaison librarian* bertanggung jawab terhadap satu ruang baca yang terdapat di fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya.

Adapun rincian keenambelas *liaison librarian* beserta penempatan tugasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Nama	Fakultas
1.	Emy Sukartini	Fakultas Hukum
2.	Agus Wicaksono	Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3.	Agung Suprpto, S.Sos., M.A	Fakultas Ilmu Administrasi
4.	Suprihatin, S.IP., M.A	Fakultas Pertanian
5.	Sri Ernawati	Fakultas Peternakan
6.	H. Samsul Arifin	Fakultas Teknik
7.	Daimul Khoir	Fakultas Kedokteran
8.	Endang Susworini	Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
9.	Nur Cholis	Fakultas MIPA
10.	Sri Ledia Yunaningsih M	Fakultas Teknologi Pertanian
11.	Saiful Asikin	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
12.	Endro Setyobudi, A.Md	Fakultas Ilmu Budaya
13.	Yulia Chasana	Fakultas Kedokteran Hewan
14.	Christinia Minarso, S.Sos	Fakultas Ilmu Komputer
15.	Bambang Supriyanto	Fakultas Kedokteran Gigi
16.	Dra. Widia Permana, S.Sos., M.AB	Program Pascasarjana

Tabel 2: Daftar *Liaison Librarian* Perpustakaan Universitas Brawijaya

Sumber: Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2018

Dengan dibentuknya *liaison librarian* ini, diharapkan dapat menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka tersebut. Agar kepuasan tersebut dapat tercapai, maka diperlukan layanan yang baik, khususnya komunikasi yang diberikan oleh *liaison librarian*. Komunikasi sering disebut sebagai kunci keefektifan program *liaison librarian*.⁸ Hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti, menunjukkan bahwa komunikasi merupakan titik fokus utama dalam kepuasan program *liaison librarian*, dengan hasil penelitian yang sebagian besar menunjukkan hubungan

⁸ Tim Schlak, "Social Capital as Operative in Liaison Librarianship: Librarian Participants' Experiences of Faculty Engagement as Academic Library Liaisons," *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 42, Issue 4 (July 2016), "<http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2016.04.008>", (diakses 28 Juli 2019).

antara peningkatan komunikasi dan kepuasan layanan yang diberikan oleh *liaison librarian*.⁹

Komunikasi pelayanan publik merupakan salah satu praktek komunikasi dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang terbaik bagi *customer*, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi.¹⁰ Terdapat tiga aspek dalam komunikasi pelayanan publik, yaitu *communicator performance image*, *multiple image*, dan *institution image*.¹¹

Dalam memberikan layanan kepada pemustaka tentu akan terjadi komunikasi dan interaksi antara *liaison librarian* sebagai pemberi layanan dan pemustaka sebagai penerima layanan. Sebagai hasil dari komunikasi tersebut, maka akan terbentuk suatu kepuasan atau ketidakpuasan dari pemustaka. Interaksi ini akan menimbulkan saling ketergantungan antara *liaison librarian* dan pemustaka. Menurut Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) ketergantungan menuntut adanya pelayanan yang dapat dipaksakan maupun dilakukan dengan baik. Interaksi antara *liaison librarian* dengan pemustaka menimbulkan hubungan saling menguntungkan, yaitu *liaison librarian* dapat memenuhi kebutuhan pemustaka secara profesional dan pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Penelitian ini memfokuskan kajian pada komunikasi pelayanan publik yang ditampilkan oleh *liaison librarian* Perpustakaan Universitas Brawijaya dikarenakan beberapa hal. *Pertama*, di Indonesia belum banyak peneliti yang

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Communication: Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan* (Malang: UMM Press, 2010), 7.

¹¹ *Ibid.*

membahas mengenai *liaison librarian*. Berdasarkan penelusuran pada website Garuda – Garba Rujukan Digital (<http://garuda.ristekdikti.go.id/>) dan Sinta Indonesia (<http://sinta2.ristekdikti.go.id>), terdapat 2 (dua) peneliti yang melakukan penelitian dengan kajian *liaison librarian*, yaitu (1) Jazimatul Husna dengan judul artikel “Pengaruh Perilaku Asertif Pustakawan dalam Keberhasilan Program *Liaison Librarian* di Perpustakaan” dan (2) H. Heriyanto dengan judul artikel “*Liaison Librarian*: Meninjau Peran Aktif Pustakawan Perguruan Tinggi”. Kedua, program *liaison librarian* masih belum lazim dan belum banyak diterapkan di Indonesia dan Perpustakaan Universitas Brawijaya merupakan satu-satunya perpustakaan di Malang yang telah menerapkan program *liaison librarian*. Ketiga, belum banyak peneliti di Indonesia yang mengkaji mengenai komunikasi pelayanan publik. Berdasarkan penelusuran pada website Garuda – Garba Rujukan Digital (<http://garuda.ristekdikti.go.id/>), terdapat 2 (dua) peneliti yang melakukan penelitian dengan kajian komunikasi pelayanan publik, yaitu (1) Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah dengan judul artikel “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga” dan (2) Andi Wahyudi dengan judul artikel “Urgensi Komunikasi Dalam Menunjang Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik”.

Berdasarkan uraian di atas, maka tesis ini akan membahas tentang pengaruh komunikasi pelayanan publik oleh *liaison librarian* terhadap kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Pelayanan Publik oleh *Liaison Librarian* terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Brawijaya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* Perpustakaan Universitas Brawijaya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* Perpustakaan Universitas Brawijaya?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* terhadap kepuasan pemustaka?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* Perpustakaan Universitas Brawijaya.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka berdasarkan komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* terhadap kepuasan pemustaka.

2. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

a. Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan di bidang komunikasi pelayanan publik dalam

memberikan kepuasan kepada pemustaka. Hasil penelitian ini selanjutnya dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk bahan penelitian lebih lanjut, selain itu juga dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam masalah bahasan ini.

b. Praktis

Sebagai bahan pertimbangan kepada perpustakaan dalam mengevaluasi komunikasi, khususnya dalam komunikasi pelayanan publik.

D. Kajian Pustaka

1. Michele R. Tenant, et al¹²

Jurnal dengan judul “*Evaluation of a Liaison Librarian Program: Client and Liaison Perspective*” mengevaluasi program *liaison librarian* di Perpustakaan Pusat Ilmu Kesehatan Universitas Florida. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data adalah dengan memberikan pertanyaan secara online kepada *liaison librarian*, pihak fakultas, mahasiswa, pegawai, masyarakat, dan perhimpunan pasca doktoral. Jumlah keseluruhan Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 323 orang. Pertanyaan yang diajukan adalah mengenai perspektif informan mengenai berbagai macam isu, termasuk kesadaran dan pemanfaatan layanan dan program *liaison librarian*, hubungan antara pemustaka dan perpustakaan dan komunikasi yang terjalin didalamnya, dan beban kerja *liaison librarian*.

¹² Tennant, et al, “Evaluation of A Liaison Librarian Program.....”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekitar 43% informan mengetahui mengenai program *liaison librarian*, 72% informan pernah menghubungi *liaison librarian* dan 95%-nya mendukung keberlanjutan program ini. Layanan *liaison* lebih banyak dimanfaatkan oleh fakultas daripada mahasiswa. *Liaison librarian* menyatakan bahwa komunikasi dengan pemustaka mengalami peningkatan, reputasi perpustakaan pun menjadi lebih baik, namun *liaison librarian* juga merasa bahwa beban kerja mereka pun juga bertambah dengan adanya program ini.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan mengenai persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang. Persamaan dengan penelitian sekarang, yaitu membahas mengenai *liaison librarian*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada jenis penelitian dan tujuan penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif dan bertujuan untuk mengevaluasi program *liaison librarian*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pendekatan kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui komunikasi yang dilakukan oleh *liaison librarian*, mengetahui kepuasan pemustaka, dan mengetahui pengaruh komunikasi yang dilakukan oleh *liaison librarian* terhadap kepuasan pemustaka.

2. Louise Cooke, et al¹³

Jurnal dengan judul “*Evaluating the Impact of Academic Liaison Librarians on Their User Community: A Review and Case Study*” bertujuan meneliti dampak dan nilai yang dirasakan dari layanan perpustakaan penghubung akademik di universitas. Penelitian dilakukan di tiga departemen di salah satu universitas di Inggris, yaitu Departemen Bahasa Inggris dan Drama, Teknik Sipil, dan Departemen Material. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner online dan wawancara. Kuisioner disebarkan kepada staf akademik dengan jumlah respon sebanyak 29 respon, sedangkan wawancara dilakukan kepada tujuh staf akademik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf akademik sangat mengapresiasi layanan yang diberikan oleh pustakawan penghubung akademik, namun mereka berharap adanya peningkatan layanan dari pustakawan penghubung akademik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa staf akademik mengharapkan pustakawan penghubung akademik memberikan kontribusi melalui kajian subjek secara mendalam, keterampilan IT dan keterampilan komunikasi yang dikembangkan dengan baik, dan masukan mengenai hak cipta dan membantu dalam hal repositori institusi.

¹³ Louise Cooke , Michael Norris , Nial Busby , Thomas Page , Ginny Franklin , Elizabeth Gadd & Helen Young, “Evaluating the Impact of Academic Liaison Librarians on Their User Community: A Review and Case Study,” *New Review of Academic Librarianship*, (Maret 2011),
[“https://doi.org/10.1080/13614533.2011.539096,”](https://doi.org/10.1080/13614533.2011.539096) (diakses 19 Februari 2018).

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan mengenai persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang. Persamaan dengan penelitian sekarang, yaitu membahas mengenai *liaison librarian*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada jenis penelitian dan tujuan penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif dan bertujuan untuk mengevaluasi dampak yang dirasakan oleh akademik dengan adanya layanan pustakawan penghubung akademik, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pendekatan kuantitatif dan untuk mengetahui komunikasi yang dilakukan oleh *liaison librarian* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka.

Adapun perbandingan antara penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Judul Penelitian	Pendekatan	Hasil
1.	<i>Evaluation of a Liaison Librarian Program: Client and Liaison Perspective</i>	Pendekatan kualitatif dengan menyebarkan kuisioner secara online	Dari perspektif pemustaka: menunjukkan bahwa sekitar 43% informan mengetahui mengenai program <i>liaison librarian</i> dan mendukung keberlanjutan program ini. Dari perspektif <i>Liaison librarian</i> : menyatakan bahwa program <i>liaison librarian</i> dapat meningkatkan komunikasi dengan pemustaka, reputasi perpustakaan pun menjadi lebih baik, namun mereka juga merasa bahwa beban kerja juga bertambah dengan adanya program ini.
2.	<i>Evaluating the Impact of Academic Liaison Librarians on Their User</i>	Pendekatan kualitatif dengan menyebarkan kuisioner secara	Staf akademik sangat mengapresiasi layanan yang diberikan oleh pustakawan penghubung akademik. Staf akademik mengharapkan

	<i>Community: A Review and Case Study</i>	online dan wawancara	pustakawan penghubung akademik memberikan kontribusi lebih melalui kajian subjek yang lebih mendalam, keterampilan IT dan keterampilan komunikasi yang dikembangkan dengan baik, dan masukan mengenai hak cipta dan membantu dalam hal repositori institusi.
--	---	----------------------	--

Tabel 3: Perbandingan Penelitian Terdahulu

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa kedua penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu, kedua penelitian terdahulu mengevaluasi program *liaison librarian* dan mengevaluasi dampak dari layanan yang diberikan oleh *liaison librarian*, sedangkan penelitian ini cenderung membahas mengenai komunikasi yang dilakukan oleh *liaison librarian* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka.

E. Kerangka Pemikiran

Berkomunikasi merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk mengungkapkan gagasan, informasi, pengetahuan, dan perasaan dari satu pihak kepada pihak lain. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak terlepas dari komunikasi, baik komunikasi verbal maupun nonverbal, komunikasi secara langsung maupun melalui media. Komunikasi dapat dilakukan antar pribadi, yaitu antara satu orang dengan orang lain, maupun secara berkelompok.

Salah satu bentuk komunikasi adalah komunikasi dalam pelayanan publik, yaitu suatu praktek komunikasi dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang terbaik dari suatu perusahaan atau institusi, salah satu

contohnya adalah perpustakaan perguruan tinggi, seperti Perpustakaan Universitas Brawijaya. Perpustakaan ini memiliki sebuah program *liaison librarian* yang memungkinkan para *liaison librarian* untuk dapat lebih dekat dengan *stakeholders*, salah satunya dengan pemustaka. Fungsi *liaison librarian* adalah sebagai jembatan antara perpustakaan dan pemustaka, sehingga diharapkan akan terjadi komunikasi antar kedua pihak.

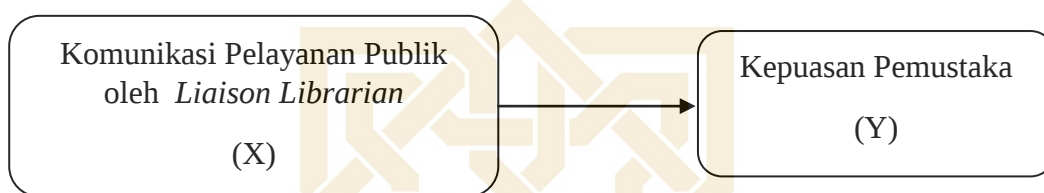
Dengan demikian, maka *liaison librarian* harus memiliki keterampilan dan kemampuan berkomunikasi dengan pemustaka tersebut. Melalui komunikasi antara *liaison librarian* dan pemustaka, maka akan terjadi kepuasan/ketidakpuasan pemustaka. Apabila komunikasi yang ditampilkan oleh *liaison librarian* dianggap baik, maka pemustaka akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pemustaka merasa kecewa terhadap komunikasi oleh *liaison librarian*, maka pemustaka akan mengalami ketidakpuasan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan publik yang dilakukan *liaison librarian* berperan penting bagi perpustakaan. Komunikasi yang baik diperlukan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Semakin baik komunikasi yang ditampilkan oleh *liaison librarian*, maka semakin dapat memberikan kepuasan terhadap pemustaka.

Dalam penelitian ini, kerangka pemikirannya meliputi dua variabel, yaitu variabel komunikasi pelayanan publik dan variabel kepuasan pemustaka. Dalam variabel komunikasi pelayanan publik, peneliti mengambil tiga aspek penting dalam komunikasi pelayanan publik, yaitu *communicator performance image*, *multiple image*, dan *institution image*. Komunikasi pelayanan publik merujuk

kepada praktek komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian*. Dalam variabel kepuasan pemustaka, peneliti mengadopsi dari konsep inti pengukuran kepuasan pelanggan, yang terdiri dari kepuasan pemustaka keseluruhan, konfirmasi harapan, minta kunjungan ulang, kesediaan untuk merekomendasi, dan ketidakpuasan pemustaka.

Kerangka berpikir peneliti dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 2: Kerangka Pemikiran

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris.¹⁴

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan teori, maka dalam penelitian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

- (Ha): Terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* terhadap kepuasan pemustaka.
- (Ho): Tidak terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* terhadap kepuasan pemustaka.

¹⁴ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*. Cet. Kesembilan (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 132.

G. Landasan Teori

1. *Liaison Librarian*

a. Pengertian *Liaison Librarian*

Liaison librarian bukan merupakan konsep baru, melainkan evolusi dari *subject librarian*, dan diakui memiliki peran utama dan penting dalam perpustakaan.¹⁵ Pada akhir tahun 1980-an muncul gagasan kemitraan antara perpustakaan dengan fakultas yang kemudian diwujudkan dengan program penghubung, yang menugaskan pustakawan untuk bekerjasama dengan fakultas dalam memenuhi kebutuhan fakultas yang berkaitan dengan kepustakaan dan beberapa kegiatan lainnya.¹⁶ Kegiatan *liaison librarian* ini meliputi: menjalin komunikasi dengan pemustaka, mengkomunikasikan informasi mengenai kebijakan dan program perpustakaan, memberikan pelatihan dalam memanfaatkan perpustakaan, memilih bahan dan pengembangan koleksi, menyediakan layanan referensi dan bibliografi, dan berperan sebagai mediator antara perpustakaan dengan pemustaka.¹⁷

Liaison librarian adalah seorang mediator atau penghubung antara pemustaka dengan koleksi perpustakaan.¹⁸ Lebih daripada itu, *liaison*

¹⁵ John Rodwell and Linden Fairbairn, "Dangerous Liaisons? Defining The Faculty Liaison Librarian Service Model, Its Effectiveness And Sustainability," *Library Management*, Vol.29, No.1/2 (2008),

"<https://doi.org/10.1108/01435120810844694>," (diakses 13 Juni 2019).

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Barbara F. Schloman, Roy S. Lilly and Wendy Hu, "Targeting Liaison Activities: Use of a Faculty Survey in an Academic Research Library." *RQ*, vol. 28, no. 4, pp. 496–505 (1989),

"<https://www.jstor.org/stable/25828369>," (diakses 13 Juni 2019).

¹⁸ Kara Whatley, "New Role of Liaison Librarians: A Liaison's Perspective," *Research Library Issues: A Bimonthly Report from ARL, CNI, and SPARC*, no. 265 (Agustus 2009), "<http://www.arl.org/resources/pubs/rli/archive/rli265.shtml>," (diakses 26 Februari, 2018).

librarian secara aktif menjalin komunikasi serta membimbing mahasiswa melalui diskusi dan konsultasi mengenai kebutuhan mereka terhadap informasi dan sumber-sumber informasi yang berhubungan dengan materi dan tugas perkuliahan ataupun saat pemustaka melakukan kegiatan belajar mandiri di perpustakaan.¹⁹

Lebih spesifik dijelaskan bahwa seorang penghubung perpustakaan adalah pustakawan yang ditugaskan ke fakultas tertentu sebagai penghubung utama, terkait dengan koleksi dan layanan perpustakaan dalam area subjek tersebut.²⁰ Penugasan ini dapat berdasarkan pada keahlian subjek, ketertarikan, atau tanggung jawab pekerjaan.

Berdasarkan dua definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *liaison librarian* merupakan pustakawan yang ditugaskan ke fakultas tertentu untuk menjadi penghubung bagi fakultas, perpustakaan fakultas, dan pemustakanya. *Liaison librarian* dapat menggali informasi mengenai kebutuhan koleksi maupun layanan perpustakaan.

b. Peran *Liaison Librarian*

Liaison librarian memiliki peran dalam hubungannya dengan sivitas akademika. Adapun peran *liaison librarian* adalah:²¹

¹⁹ Heriyanto, "Liaison Librarian: Meninjau Peran Aktif Pustakawan Perguruan Tinggi," *PALIMPSEST: Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya, Vol. 3 No. 3 (Mei 2012), "<http://eprints.undip.ac.id/38700/>," (diakses 26 September, 2017).

²⁰ Cynthia C. Ryans, et al, "Assessing an Academic Library Liaison Programme," *Library Review*, Vol. 44 Issue: 1, pp. 14-23 (1995), "<https://doi.org/10.1108/00242539510076961>," (diakses 26 September, 2017).

²¹ Puspitasari, "Mewujudkan Liason Librarian.....", hlm. 53-55.

- Penghubung

Liaison librarian memiliki keterkaitan dengan fakultas dan pemustaka. Dengan pihak fakultas, *liaison librarian* berhubungan dalam hal kebutuhan koleksi dan pengembangan koleksi.²² Dalam hubungannya dengan pemustaka, *liaison librarian* berperan dalam menjalin komunikasi dan menghubungkan pemustaka dengan sumber daya dan layanan perpustakaan.²³ *Liaison librarian* berusaha menjembatani antara pemustaka dengan informasi yang dibutuhkan.

- Pemberi informasi

Liaison librarian dapat berperan aktif dalam menyampaikan informasi terbaru mengenai perpustakaan kepada pemustaka (dosen, mahasiswa maupun tenaga administrasi).

- Pembimbing

Liaison librarian dapat bekerjasama dengan fakultas untuk memberikan pelatihan bagi sivitas akademika yang berkaitan dengan program fakultas yang mendukung kurikulum, penelitian, dan penulisan karya ilmiah.²⁴

²² Tom Glyn dan Connie Wu, "New Roles And Opportunities For Academic Library Liaisons: A Survey And Recommendations," *Reference Services Review*, Vol. 31 Issue: 2, pp.122-128 (2003),

"<https://doi.org/10.1108/00907320310476594>," (diakses 09 April, 2019).

²³ Isabel D. Silver, "Outreach Activities for Librarian Liaison," *Reference and User Services Quarterly*, Vol. 2, Issue 2 (2014),

"<https://journals.ala.org/rusq/article/viewFile/2763/2750>," (diakses 09 April, 2019).

²⁴ Mark A. Eddy dan Daniela Solomon, "Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role," *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 43 (Maret 2017),

"<http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2017.01.001>," (diakses 09 April 2019).

- Pendidik

Liaison librarian dapat mendidik pemustaka mengenai pemanfaatan fasilitas perpustakaan dengan benar. Selain itu, *liaison librarian* dapat memberikan arahan mengenai tata cara publikasi artikel ilmiah pada jurnal internasional.

- Penasehat

Liaison librarian dapat menjadi penasehat pemustaka mengenai paten. Pemustaka yang ingin melakukan penelitian dapat berdiskusi terlebih dahulu dengan *liaison librarian* terkait dengan hak paten suatu topik tertentu dalam suatu penelitian. Selain itu, *liaison librarian* dapat memberi saran mengenai *impact factor* suatu jurnal tertentu, sehingga pemustaka mendapat arahan mengenai jurnal yang akan diteliti.²⁵

- Informasi pengembangan koleksi

Liaison librarian dapat melibatkan pemustaka, baik dosen maupun mahasiswa dalam mengidentifikasi kebutuhan akan koleksi. *Liaison librarian* dapat menunjukkan beberapa alat bantu, misalnya katalog penerbit, daftar resensi buku, ataupun terbitan lain dari vendor yang berisi judul-judul terbaru publikasi ilmiah.²⁶

²⁵ Puspitasari, "Mewujudkan Liason Librarian.....", hlm. 54.

²⁶ *Ibid.*

c. Manfaat adanya *Liaison librarian*

Kehadiran *liaison librarian* memiliki beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh berbagai pihak, yaitu: ²⁷

- Bagi pemustaka: pemustaka dapat lebih memahami ketersediaan layanan dan sumber daya yang dapat dimanfaatkan. Pemustaka dapat berkomunikasi secara langsung dengan *liaison librarian* mengenai kebutuhan informasi dan pemenuhannya.
- Bagi pihak fakultas: *Liaison librarian* dapat membantu pihak fakultas dalam pengadaan koleksi dan menjadi mitra penelitian bagi fakultas dan mahasiswa.
- Bagi pihak perpustakaan perguruan tinggi: Hubungan baik yang tercipta antara *liaison librarian*, fakultas, dan pemustaka dapat meningkatkan nilai perpustakaan perguruan tinggi dan nilai pustakawan itu sendiri, sehingga dapat menimbulkan dampak positif bagi perpustakaan perguruan tinggi.

2. Komunikasi Pelayanan Publik

a. Pengertian Komunikasi Pelayanan Publik

Komunikasi pelayanan publik merupakan praktek komunikasi dalam pelayanan publik yang terdiri dari dua komponen, yaitu komunikasi dan pelayanan publik. Arti komunikasi itu sendiri telah banyak didefinisikan oleh berbagai ahli. Menurut Steiner, komunikasi

²⁷ James Thull dan Mary Anne Hansen, "Academic Library Liaison Programs in US Libraries: Methods dan Benefits," *New Library World*, Vol. 110 No. 11/12, pp. 529-540 (2009), <https://doi.org/10.1108/03074800911007541>, (diakses 02 November 2018).

merupakan proses pengiriman informasi.²⁸ Definisi lain mengenai komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya.²⁹

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan publik adalah proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Komunikasi layanan publik merupakan praktik komunikasi dalam mendukung pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang terbaik bagi para *customer* suatu organisasi atau institusi guna terciptanya hubungan saling pengertian yang harmonis, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan sosial.³⁰

²⁸ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: Rosdakarya, 2000), 62.

²⁹ Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2012), 4.

³⁰ Saleh, *Public Service Communication*, 7.

b. Dimensi Komunikasi

Terdapat lima dimensi komunikasi yang dikemukakan oleh Laswell, yaitu komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.³¹

- 1) Komunikator, merupakan seseorang atau sekelompok orang yang menjadi sumber pesan dalam sebuah proses komunikasi.³² Komunikator tidak hanya berperan dalam menyampaikan pesan, namun juga memberikan respon dan jawaban atas pertanyaan dan saran yang disampaikan oleh penerima pesan.³³
- 2) Pesan, adalah seperangkat simbol, baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain.³⁴ Pesan ini disampaikan oleh komunikator dan diterima kemudian ditafsirkan oleh komunikan. Pesan dapat bersifat langsung maupun tidak langsung (melalui media).
- 3) Media, yaitu alat yang menjadi penyampai pesan dari komunikator kepada komunikan.³⁵
- 4) Komunikan, adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menafsirkan pesan.³⁶ Setelah menafsirkan isi pesan, maka komunikan akan memberikan respon. Berdasarkan respon ini,

³¹ Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi* (Yogyakarta: Gava Media, 2015), 10.

³² *Ibid.*, 19.

³³ *Ibid.*

³⁴ Suranto Aw., *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 7.

³⁵ Hermawan, *Komunikasi Pemasaran*, 6.

³⁶ Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, 8.

maka komunikator dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan antara keduanya.

- 5) Efek atau pengaruh, adalah perbandingan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima pesan sebelum dan sesudah menerima pesan.³⁷ Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan perilaku seseorang.³⁸ Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan sebagai perubahan terhadap sesuatu, seperti pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang dikarenakan pesan yang telah diterima dari komunikator.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Yang menjadi perhatian utama dalam sebuah komunikasi adalah bagaimana agar komunikasi tersebut berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan, yaitu:³⁹

- 1) Komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran.
- 2) Komunikasi mudah dipahami dan lengkap, sehingga penerima pesan tidak merasa ragu-ragu.
- 3) Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi.
- 4) Komunikasi harus memperhatikan diksi yang tepat supaya tidak menyinggung perasaan.
- 5) Adanya persuasi dalam komunikasi.

³⁷ Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik*, 67.

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*, 14.

d. Prinsip Komunikasi dalam Layanan Publik

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan pelanggan. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi.

Beberapa hal yang patut dipahami dalam berkomunikasi adalah:⁴⁰

- Komunikasi adalah suatu proses simbolik
- Setiap perilaku memiliki potensi komunikasi
- Komunikasi terjadi dalam konteks ruang dan waktu
- Semakin mirip latar belakang sosial budaya, maka komunikasi akan semakin efektif
- Komunikasi bersifat *irreversible*

Berdasarkan beberapa hal di atas, maka dapat dirumuskan prinsip komunikasi dalam pelayanan publik, antara lain:⁴¹

- Setiap tindakan dalam pelaksanaan pelayanan berpotensi komunikasi.
- Interaksi yang terjadi antara institusi dengan publik terjadi melalui tindak komunikasi.
- Komunikasi bertujuan untuk mempengaruhi, menguasai opini, dan membangun kerjasama.

⁴⁰ Saleh, *Public Service Communication*, 175.

⁴¹ *Ibid.*, 177.

- Komunikasi memiliki kepentingan dalam memberikan makna atas setiap interaksi yang terjadi, sehingga kedua belah pihak saling memahami dan memiliki hubungan mutualisme.
- Semakin dekat hubungan psikososial individu/institusi terhadap kebutuhan pelanggan, maka komunikasi yang dilakukan akan semakin efektif.

e. Aspek Komunikasi Pelayanan Publik

Dalam rangka menjalin hubungan baik dan upaya saling pengertian, maka suatu organisasi atau instansi harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik dengan memperhatikan beberapa aspek. Terdapat tiga aspek penting dalam komunikasi pelayanan publik, yaitu 1). *Communicator performance image*, 2). *Multiple image*, dan 3). *Institution image*.⁴²

1) *Communicator performance image*

Adalah kesan yang ditampilkan oleh komunikator/pemberi layanan pada saat melakukan interaksi dengan pelanggan. Terdapat beberapa unsur yang mempengaruhi efektivitas pemberian layanan.

Pertama, physical performance, merupakan penampilan fisik yang ditampilkan oleh pemberi layanan berupa ekspresi wajah, sikap, dan kesopanan.⁴³ *Kedua, psychological performance*, yaitu keyakinan dan motivasi yang ada dalam diri pemberi layanan.⁴⁴

Ketiga, verbal expression, adalah kemampuan dalam menampilkan

⁴² *Ibid.*, 83.

⁴³ *Ibid.*, 78.

⁴⁴ *Ibid.*

ekspresi komunikasi verbal yang mengesankan bagi setiap pelanggan. Untuk itu keterampilan berkomunikasi bagi setiap pemberi layanan dalam berinteraksi dengan setiap pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam komunikasi verbal, antara lain: pengorganisasian pikiran sebelum berbicara, penggunaan bahasa langsung dan ringkas, adanya variasi nada vokal yang menunjukkan minat terhadap apa yang disampaikan, dan pengucapan kata-kata dengan benar dan lengkap.⁴⁵

2) *Multiple image*

Aspek kedua yang menentukan dalam komunikasi layanan publik adalah tampilan yang bersifat *tangible*. Terdapat beberapa unsur yang termasuk didalamnya, antara lain, *pertama*, sosok gedung, yaitu gedung harus nyaman dan mengesankan bagi para pelanggan, sehingga akan memberikan kesan positif terhadap institusi.⁴⁶ *Kedua*, seragam yang dikenakan oleh petugas dapat menimbulkan kesan profesional.⁴⁷ *Ketiga*, dekorasi gedung. Dalam unsur ini perlu dipertimbangkan mengenai penataan meja dan kursi, tata letak rak/lemari, dan dekorasi di dalam ruangan, sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan.⁴⁸

⁴⁵ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi, 2016), 200.

⁴⁶ Saleh, *Public Service Communication*, 79.

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*

3) *Institution image*

Merupakan kesan yang ditampilkan yang berkaitan dengan instansi tersebut untuk kemudian ditampilkan kepada publik.⁴⁹ Beberapa unsur yang melekat dalam aspek ini, antara lain, *pertama*, publikasi instansi. Publikasi merupakan tindakan menyediakan informasi ke ranah publik dengan teks cetak atau online terkait informasi spesifik.⁵⁰ Publikasi dapat dilakukan melalui website dan brosur. *Kedua*, program unggulan instansi, dan *ketiga*, kualitas layanan serta kemudahan dalam mengakses layanan yang diberikan.⁵¹

3. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Menurut Alex Sobur, persepsi dalam arti sempit adalah pengelihan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas, persepsi dapat diartikan pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.⁵²

Persepsi merupakan proses diterimanya rangsang melalui pancaindera yang didahului oleh perhatian, sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan, dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar diri individu.⁵³

⁴⁹ *Ibid.*, 80.

⁵⁰ Charles Doyle, *Kamus Pemasaran*, Terj. Hartati Widiastuti (Jakarta: PT. Indeks, 2013), 432.

⁵¹ Saleh, *Public Service Communication*, 80.

⁵² Sudaryono, *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), 301.

⁵³ Sunaryo, *Psikologi untuk Keperawatan*, Edisi 2 (Jakarta, EGC: 2013), 96.

Persepsi dibentuk oleh karakteristik dari stimulus, hubungan stimulus dengan sekelilingnya, dan kondisi dalam diri manusia.⁵⁴

Persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh karena itu, persepsi bersifat subyektif.

b. Unsur-Unsur Persepsi

Dengan adanya persepsi, individu dapat menyadari dan memahami keadaan diri sendiri serta lingkungan sekitar. Persepsi terjadi melalui proses penginderaan. Stimulus diterima oleh reseptor, kemudian diteruskan ke otak atau pusat saraf yang diorganisasikan dan diinterpretasikan sebagai proses psikologis. Akhirnya, individu menyadari yang diindera tersebut.

Terdapat beberapa unsur terjadinya persepsi, yaitu:⁵⁵

- Objek, yang berperan sebagai stimulus.
- Perhatian, merupakan langkah pertama dalam pembentukan persepsi.
- Pancaindera, yang berperan sebagai reseptor penerima stimulus.
- Saraf sensorik, yang berperan sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak (pusat saraf atau pusat kesadaran). Dari otak, stimulus dibawa melalui saraf motorik sebagai sarana untuk membentuk respon.

⁵⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 64.

⁵⁵ Sunaryo, *Psikologi untuk Keperawatan*, 106.

c. Proses Persepsi

Proses persepsi mencakup seleksi, organisasi, dan interpretasi perseptual.⁵⁶

1) Seleksi perseptual

Seleksi perseptual terjadi ketika individu menerima dan memilih stimulus berdasarkan pada set psikologis (*psychological set*) yang dimiliki. Set psikologis adalah berbagai informasi yang berada dalam memori individu. Sebelum seleksi persepsi terjadi, stimulus harus mendapat perhatian dari individu tersebut. Oleh karena itu, dua proses yang termasuk dalam definisi seleksi adalah perhatian (*attention*) dan persepsi selektif (*selective perception*).⁵⁷

2) Organisasi persepsi

Organisasi perseptual berarti individu mengelompokkan informasi yang berasal dari berbagai sumber kedalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami secara lebih baik dan bertindak atas pemahaman itu.⁵⁸

3) Interpretasi perseptual

Proses terakhir dari persepsi adalah pemberian interpretasi atas stimulus yang diterima oleh individu. Interpretasi didasarkan pada

⁵⁶ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2008), 102.

⁵⁷ Sangadji, *Perilaku Konsumen*, 69.

⁵⁸ Setiadi, *Perilaku Konsumen*, 104.

pengalaman penggunaan pada masa lalu, yang tersimpan dalam memori jangka panjang individu.⁵⁹

4. Kepuasan Pemustaka

a. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan adalah respon pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya.⁶⁰ Pelanggan akan memberikan penilaian mengenai seberapa baik produk/jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kepuasan tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi.⁶¹

Kepuasan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya.⁶² Oleh karena itu, pelanggan tidak akan merasa puas apabila mereka memiliki persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Sebaliknya, pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sesuai atau bahkan melebihi harapannya.

Yang dimaksud pelanggan dalam penelitian ini adalah pemustaka. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

⁵⁹ Sangadji, *Perilaku Konsumen*, 71.

⁶⁰ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 111.

⁶¹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)* (Yogyakarta: Andi, 2005), 129.

⁶² Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002), 3.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah tanggapan pemustaka setelah memanfaatkan layanan perpustakaan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila kebutuhan akan informasi terpenuhi, sebaliknya pemustaka akan merasa tidak puas apabila kebutuhannya belum terpenuhi.

Dalam penelitian ini, kepuasan pemustaka dapat diartikan sebagai tanggapan pemustaka terhadap komunikasi yang dilakukan oleh *liaison librarian*. Pemustaka akan merasa puas apabila komunikasi yang ditampilkan oleh *liaison librarian* dirasakan baik, sebaliknya pemustaka tidak merasa puas apabila komunikasi yang dilakukan oleh *liaison librarian* dinilai tidak baik.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.⁶³ Beberapa penelitian pernah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, antara lain:⁶⁴

- 1) Supriadi, Darmawan dan Moelyono (2004) menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan, pustakawan diharapkan lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, diharapkan agar

⁶³ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQUAL + TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 16.

⁶⁴*Ibid.*

pustakawan diberikan wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi kepada pemustaka (*user oriented*).

- 2) Iriyanti (2005) menyatakan bahwa: a) setiap keluhan pemustaka harus segera mendapatkan tanggapan dan tindak lanjut secara jelas, b) informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan koleksi harus tepat dan dapat dipercaya.
- 3) Sutardji dan Maulidyah (2006) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan dengan biaya, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi.

Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah:⁶⁵

- 1) Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
- 2) Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- 3) Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- 4) Dilaksanakan secara cepat, tepat, dan mudah melalui cara yang teratur, terarah, dan cermat.

⁶⁵*Ibid.*, 17.

c. Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Diantara beragamnya cara mengukur kepuasan pemustaka, terdapat beberapa konsep inti, diantaranya:⁶⁶

1) Kepuasan Pemustaka Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Metode paling sederhana yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka adalah dengan memberikan pertanyaan kepada pemustaka mengenai seberapa puas pemustaka terhadap layanan yang telah dimanfaatkan. Terdapat dua bagian dalam proses pengukurannya. *Pertama*, mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan bersangkutan. *Kedua*, menilai dan membandingkan tingkat kepuasan pemustaka keseluruhan terhadap layanan perpustakaan lain.

2) Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan pemustaka disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pemustaka dengan performa sebenarnya dari suatu layanan perpustakaan.

3) Minat Kunjungan Ulang

Kepuasan pemustaka diukur dengan memberikan pertanyaan mengenai keinginan pemustaka untuk mengunjungi kembali perpustakaan.

⁶⁶ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2000), 101.

4) Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam hal ini, pemustaka bersedia untuk merekomendasikan layanan perpustakaan kepada pihak lain. Ini merupakan sesuatu yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

5) Ketidakpuasan Pemustaka (*Users Dissatisfaction*)

Elemen yang sering dikaji dalam memahami ketidakpuasan pemustaka adalah komplain/keluhan mengenai layanan perpustakaan.

5. Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)

Teori pertukaran sosial adalah teori yang berkaitan dengan tindakan sosial yang saling memberi atau menukar objek-objek yang mengandung nilai antar individu berdasarkan tatanan sosial tertentu.⁶⁷ Homans dan Blau memahami struktur sosial berdasarkan analisis proses sosial yang mempengaruhi hubungan antara individu dan kelompok (pertukaran pribadi ke struktur dari mikro ke makro), sedangkan Wellman memusatkan perhatian pada pola ikatan objektif yang menghubungkan anggota masyarakat (jaringan), sementara Cook dan Whitmeyer mengkombinasikan teori pertukaran sosial dan analisis jaringan.⁶⁸ Dari berbagai pemahaman ini dapat disimpulkan bahwa pertukaran sosial dapat terjadi minimal antara dua individu, antara individu dengan kelompok, maupun dengan anggota masyarakat maupun kombinasinya.

⁶⁷ I.B Wirawan, *Teori-Teori Sosial dalam Tiga Paradigma: Fakta Sosial, Definisi Sosial, dan Perilaku Sosial*. Cetakan Ke-4. (Jakarta: Prenadamedia, 2014), 171.

⁶⁸ Zulkifli Razak, *Perkembangan Teori Sosial: Menyongsong Era Postmodernisme* (Makassar: CV Sah Media, 2017), 185.

Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dalam hubungan sosial terdapat unsur *reward*, pengorbanan, dan keuntungan yang saling mempengaruhi.⁶⁹ Dalam pertukaran ini akan terjadi proses memberi dan menerima atau proses timbal balik yang didalamnya terdapat ketiga unsur tersebut. Unsur-unsur tersebut tidak selalu berupa materi, namun juga sesuatu yang bersifat non-materi, misalnya *reward* yang berupa perasaan dihargai, rasa hormat; pengorbanan berupa tenaga dan waktu; dan keuntungan berupa manfaat dan kepuasan yang diperoleh dari hubungan dan interaksi sosial tersebut. Dikatakan pula bahwa prinsip pertukaran merupakan suatu deskripsi umum tentang unsur-unsur teori ini, yaitu satuan analisis, motif pertukaran, keuntungan dan pengesahan sosial.⁷⁰

- Satuan analisis, merupakan sesuatu yang diamati dalam penelitian dan memiliki peranan penting dalam menjelaskan tatanan sosial dan individu.
- Motif pertukaran mengasumsikan bahwa setiap orang mempunyai keinginan sendiri, sehingga teori ini berasumsi bahwa orang melakukan pertukaran karena terdorong oleh gabungan berbagai tujuan dan keinginan.
- Keuntungan adalah kepuasan atau *reward* yang diperoleh karena memberikan sesuatu kepada orang lain. Sebagai usaha dalam mencapai hal tersebut, maka diperlukan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan agar keinginan dan kebutuhan dapat terpenuhi.

⁶⁹ *Ibid.*, 187.

⁷⁰ Wirawan, *Teori-Teori Sosial dalam Tiga Paradigma*, 174.

- Pengesahan sosial merupakan suatu pemuas dan merupakan motivator yang umum dalam sistem pertukaran. Besarnya makna *reward* tidaklah mudah untuk diberi batasan, karena sifatnya yang individual dan emosional sesuai dengan keanekaragaman orang.⁷¹

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dengan metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁷²

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Baca Fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya sebagai pihak penerima program *liaison librarian* dari Perpustakaan Universitas Brawijaya. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian adalah karena Perpustakaan Universitas Brawijaya merupakan satu-satunya perpustakaan di Kota Malang yang telah menerapkan program *liaison librarian*. Selain itu, perpustakaan ini telah mendapatkan Akreditasi A dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

⁷¹ *Ibid.*, 176.

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 23.

3. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert, yaitu skala yang digunakan secara luas yang meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap masing-masing dari serangkaian pertanyaan mengenai objek stimulus.⁷³ Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁷⁴ Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang disebut dengan variabel penelitian.

Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan model skala empat karena untuk menghindari adanya bias. Pilihan respon skala empat dapat mengungkapkan perbedaan sikap responden yang lebih maksimal, dan melalui skala empat ini tidak memberikan peluang bagi responden untuk bersikap netral, sehingga dapat memaksa responden untuk dapat menentukan sikap terhadap fenomena sosial yang dinyatakan dalam instrumen tersebut.⁷⁵

Adapun empat alternatif pilihan jawaban, yaitu:

- a. Jawaban “sangat setuju” dengan skor 4
- b. Jawaban “setuju dengan” skor 3
- c. Jawaban “tidak setuju” dengan skor 2
- d. Jawaban “sangat tidak setuju” dengan skor 1

⁷³ Naresh K. Malhotra, *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Jilid 1. Edisi Keempat. Alih Bahasa oleh Soleh Rusyadi Maryam (Jakarta: PT. Indeks, 2009), 298.

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 158.

⁷⁵ S. Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012).

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷⁶

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁷⁷ Apabila populasi yang akan diteliti sangat besar jumlahnya dan tidak memungkinkan untuk mempelajari seluruh populasi, dikarenakan adanya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Brawijaya pada tahun 2018 dan fakultasnya telah memiliki *liaison librarian*. Seluruh mahasiswa yang terdaftar, maka secara otomatis menjadi anggota Perpustakaan Universitas Brawijaya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Perpustakaan Universitas Brawijaya, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

No	Nama Fakultas	Jumlah Mahasiswa
1.	Fakultas Hukum	3.925
2.	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	5.424
3.	Fakultas Ilmu Administrasi	5.946
4.	Fakultas Pertanian	5.326
5.	Fakultas Peternakan	3.204
6.	Fakultas Teknik	5.634
7.	Fakultas Kedokteran	4.086
8.	Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	4.748
9.	Fakultas MIPA	3.161
10.	Fakultas Teknologi Pertanian	3.668
11.	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	5.409

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 136.

⁷⁷ *Ibid.*, 137.

12.	Fakultas Ilmu Budaya	3.105
13.	Fakultas Kedokteran Hewan	759
14.	Fakultas Ilmu Komputer	5.272
15.	Fakultas Kedokteran Gigi	127
16.	Program Pascasarjana	338
Jumlah		60.170

**Tabel 4: Mahasiswa Aktif Universitas Brawijaya Tahun 2018
Berdasarkan Fakultas**

Sumber: Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2018

Populasi penelitian diperoleh dari hasil keseluruhan mahasiswa Universitas Brawijaya, yaitu sejumlah 60.170 orang.

Dari jumlah populasi yang didapat, maka dapat ditentukan jumlah sampel. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin:⁷⁸

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah elemen/anggota sampel
N = Jumlah elemen/anggota populasi
e = Error level (tingkat kesalahan)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui jumlah sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$= \frac{60.170}{1 + 60.170(0,1^2)}$$

$$= \frac{60.170}{602,7}$$

$$= 99,83408 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

⁷⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 149.

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

5. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus, sehingga layak dijadikan sampel.⁷⁹

Oleh karena populasi dalam penelitian ini menggunakan strata, maka sampel yang digunakan juga menggunakan strata. Dengan demikian, masing-masing sampel pada tiap fakultas harus proporsional sesuai dengan populasi. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan fakultas tersebut, ditentukan kembali dengan rumus $n = (\text{populasi kelas/jumlah populasi secara keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$.⁸⁰

Berikut perhitungan sampel yang digunakan dalam penelitian ini:

No	Kategori	Hasil
1.	Mahasiswa Fakultas Hukum	$(3.925/60.170) \times 100 = 7$
2.	Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis	$(5.424/60.170) \times 100 = 9$
3.	Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi	$(5.946/60.170) \times 100 = 10$
4.	Mahasiswa Fakultas Pertanian	$(5.326/60.170) \times 100 = 9$
5.	Mahasiswa Fakultas Peternakan	$(3.204/60.170) \times 100 = 5$
6.	Mahasiswa Fakultas Teknik	$(5.634/60.170) \times 100 = 9$
7.	Mahasiswa Fakultas Kedokteran	$(4.086/60.170) \times 100 = 7$
8.	Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	$(4.748/60.170) \times 100 = 8$
9.	Mahasiswa Fakultas MIPA	$(3.161/60.170) \times 100 = 5$
10.	Mahasiswa Fakultas Teknologi Pertanian	$(3.668/60.170) \times 100 = 6$
11.	Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	$(5.409/60.170) \times 100 = 9$
12.	Mahasiswa Fakultas Ilmu Budaya	$(3.105/60.170) \times 100 = 5$
13.	Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan	$(759/60.170) \times 100 = 1$
14.	Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer	$(5.272/60.170) \times 100 = 9$

⁷⁹ Noor, *Metodologi Penelitian*, 155.

⁸⁰ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), 73.

15.	Mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi	$(127/60.170) \times 100 = 0$
16.	Mahasiswa Program Pascasarjana	$(338/60.170) \times 100 = 1$
Jumlah		100

Tabel 5: Jumlah Sampel Penelitian

Sumber: Data diolah, 2019

6. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.⁸¹ Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Variabel independen atau variabel bebas adalah suatu variabel yang variasi nilainya akan mempengaruhi nilai variabel yang lain.⁸² Variabel independen dalam penelitian ini adalah Komunikasi Pelayanan Publik (X).

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan suatu variabel yang variasi nilainya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variasi nilai variabel lain.⁸³ Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Pemustaka (Y).

7. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan pada waktu peneliti menggunakan metode pengumpulan data.⁸⁴ Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 68.

⁸² Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 23.

⁸³ *Ibid.*

⁸⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 42.

- a. Instrumen untuk mengukur komunikasi pelayanan publik dengan menggunakan Teori dari Akh. Muwafik Saleh.
- b. Instrumen untuk mengukur kepuasan pemustaka dengan menggunakan Teori dari Fandy Tjiptono.

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Item	Banyaknya Item	Jumlah Item
Komunikasi Pelayanan Publik (Saleh: 2010, 77-80)	1. <i>Communicator Performance Image</i>	1. <i>Physical performance</i>	1,2,3	3	8
		2. <i>Psychological performance</i>	4,5	2	
		3. <i>Verbal expression</i>	6,7,8	3	
	2. <i>Multiple Image</i>	1. Sosok gedung	9,10	2	8
		2. Seragam petugas	11,12,13	3	
		3. Dekorasi ruangan	14,15,16	3	
	3. <i>Institution Image</i>	1. Publikasi lembaga	17,18	2	8
		2. Program unggulan	19, 20, 21	3	
		3. Kualitas dan kemudahan	22, 23, 24	3	
Jumlah Item pada Variabel Komunikasi Pelayanan Publik					24
Kepuasan Pemustaka (Tjiptono: 2000, 101)	1. Kepuasan Pemustaka Keseluruhan	1. Tingkat kepuasan	25, 26	2	3
		2. Perbandingan dengan pesaing	27	1	
	2. Konfirmasi Harapan	1. Konfirmasi harapan	28, 29	2	2
	3. Minat Kunjungan Ulang	1. Minat Kunjungan Ulang	30, 31	2	2
	4. Kesiediaan untuk merekomendasikan	1. Kesiediaan untuk merekomendasikan	32	1	1
	5. Ketidakpuasan pemustaka	1. Komplain	33, 34	2	2
Jumlah Item pada Variabel Kepuasan Pemustaka					10
Jumlah Keseluruhan Item					34

Tabel 6: Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

8. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.⁸⁵ Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

⁸⁵ Noor, *Metodologi Penelitian*, 138.

- a. Kuisioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁸⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuisioner berupa pertanyaan dan pernyataan tertulis yang bersifat tertutup, yaitu dengan menerapkan sistem pilihan berganda (*multiple choice*) dan skala yang berupa pilihan dengan memberi tanda pada kolom berdasarkan tingkatan tertentu.
- b. Dokumentasi. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Kajian dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi yang berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, dan foto. Secara detail, bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu autobiografi, surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di *server* dan flashdisk, dan data tersimpan di website.⁸⁷ Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dokumen Perpustakaan Universitas Brawijaya, antara lain data mahasiswa aktif Universitas Brawijaya, data pengunjung Perpustakaan Universitas Brawijaya, dokumen terkait *liaison librarian* di Perpustakaan Universitas Brawijaya, dan dokumen terkait ruang baca fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya.

⁸⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 225.

⁸⁷ Noor, *Metodologi Penelitian*, 141.

9. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.⁸⁸ Suatu pengukuran instrumen yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur, atau mengukur yang hendak diukur oleh peneliti.⁸⁹ Uji validitas pada penelitian ini akan diujicobakan kepada 30 pemustaka di ruang baca fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi *Pearson Product Moment*:⁹⁰

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total
X	= Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
Y	= Skor total yang diperoleh dari seluruh item
N	= Jumlah subyek uji coba
$\sum X$	= Jumlah skor dalam distribusi X
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
$\sum Y$	= Jumlah skor dalam distribusi Y
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Untuk menentukan signifikan valid tidaknya sebuah instrumen adalah dengan cara membandingkan nilai perhitungan koefisien korelasi r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} dengan taraf kesalahan yang ditetapkan

⁸⁸ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 136.

⁸⁹ Morissan, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Pertama, Cetakan ke-1 (Jakarta: Kencana, 2012), 103.

⁹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 276.

($\alpha = 0,05$). Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka instrumen yang diuji tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari pada r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Dalam mengukur hasil korelasi harus dibandingkan dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*). Pada penelitian ini, uji validitas diujicobakan terhadap 30 responden, sehingga *degree of freedom* yang didapat dengan menggunakan rumus $Df = (n-2)$, yaitu $(30-2)=28$ dan taraf signifikansi sebesar 5%, maka harga $r_{tabel} = 0,361$. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361), maka instrumen yang diuji dinyatakan valid, sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (0,361), maka instrumen yang diuji dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran.⁹¹ Pada penelitian ini, pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot*, yaitu pengukuran yang hanya dilakukan satu kali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.⁹²

Untuk menguji tingkat reliabilitas dalam penelitian ini digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:⁹³

⁹¹ Morissan, *Metode Penelitian Survei*, 99.

⁹² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 48.

⁹³ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 196.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir
 σ_t^2 = Varians total

Suatu instrumen dikatakan reliabel bila hasil nilai lebih besar dari nilai kritis yaitu sebesar 0,6 ($r > 0,6$).⁹⁴

10. Tahapan Penyebaran Kuisiener dan Teknik Pengolahan Data

a. Tahapan Penyebaran Kuisiener

Tahapan penyebaran kuisiener dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam penyebaran kuisiener, peneliti terlebih dahulu menanyakan kepada responden apakah mereka mengetahui mengenai Pustakawan Penghubung Fakultas atau PPF (*liaison librarian*). Responden yang mengetahui mengenai *liaison librarian* dan bersedia menjadi responden akan diberikan lembar kuisiener untuk diisi.
- 2) Peneliti memberikan penjelasan mengenai tata cara pengisian kuisiener kepada responden dan meminta responden untuk mengisi kuisiener tersebut dengan didampingi oleh peneliti.
- 3) Setelah responden menyelesaikan pengisian kuisiener, peneliti memeriksa kelengkapan jawaban responden. Apabila terdapat

⁹⁴ Noor, *Metodologi Penelitian*, 130.

jawaban yang belum terisi, maka peneliti meminta responden untuk melengkapinya.

b. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

(1) editing data, (2) pengkodean data, (3) cek kesalahan, (4) membuat struktur data, (5) cek preanalisis komputer, dan (6) tabulasi.⁹⁵

1) Editing data

Dalam proses ini peneliti memeriksa daftar pertanyaan yang telah diserahkan oleh responden kemudian diberikan nomor kuisisioner dan data dikumpulkan.

2) Pengkodean data

Pemberian kode dimaksudkan untuk menerjemahkan data kedalam kode-kode berupa angka. Dalam penelitian ini, pengkodean dilakukan dengan menggunakan skala likert, yaitu:

- Jawaban “sangat setuju” diberikan kode angka “4”
- Jawaban “setuju” diberikan kode angka “3”
- Jawaban “tidak setuju” diberikan kode angka “2”
- Jawaban “sangat tidak setuju” diberikan kode angka “1”

3) Cek kesalahan

Peneliti melakukan pengecekan kesalahan sebelum data dimasukkan ke dalam komputer. Proses ini dilakukan untuk

⁹⁵ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 135.

memeriksa bahwa langkah-langkah sebelumnya sudah terselesaikan dengan baik dan tidak terdapat kesalahan.

4) Membuat struktur data

Peneliti membuat struktur data yang mencakup semua data yang dibutuhkan untuk proses analisis kemudian dipindahkan ke dalam komputer.

5) Cek preanalisis komputer

Struktur data yang sudah matang kemudian dipersiapkan untuk proses analisis komputer dan sebelumnya dilakukan pemeriksaan preanalisis komputer agar diketahui konsistensi dan kelengkapan data.

6) Tabulasi

Tabulasi merupakan kegiatan yang menggambarkan jawaban responden dengan cara tertentu yang dilakukan dengan melakukan pengelompokan dengan membuat tabel kerja untuk kemudian dianalisis. Tabulasi dalam penelitian ini digunakan untuk menciptakan statistik deskriptif variabel-variabel yang diteliti.

11. Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud

membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁹⁶ Statistik deskriptif memudahkan pembaca dalam memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan.

Statistik deskriptif ini digunakan untuk menganalisis rumusan masalah 1 dan 2, yaitu 1. Bagaimana komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh *liaison librarian* Perpustakaan Universitas Brawijaya?; 2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan komunikasi pelayanan publik oleh *liaison librarian*?

Rumus yang digunakan untuk analisis deskriptif adalah dengan menggunakan rumus *Mean*:⁹⁷

$$Me = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan:

Me = *Mean* (rata-rata)
 $\sum X$ = Epsilon (jumlah)
 X_i = Nilai x ke i sampai ke n
 n = Banyaknya unit/bilangan

Setelah diketahui hasil dari mean, kemudian dilakukan perhitungan menggunakan rumus *Grand Mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pernyataan. Rumus tersebut adalah:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan}$$

Untuk menentukan nilai interpretasi, maka dihitung dengan menggunakan rumus rentang skala interval sebagai berikut:⁹⁸

⁹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 232.

⁹⁷ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, 49.

Skor maksimum = 4

Skor minimum = 1

Range (jarak) = $4 - 1 = 3$

Banyaknya kategori = 4

Interval setiap kategori adalah:

$$RS = \frac{\text{range}}{\text{kategori}}$$

$$RS = \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Pedoman interpretasi skor dibagi kedalam empat kategori, yaitu sangat rendah, rendah, tinggi, dan sangat tinggi.

Skala Skor	Kategori
1 – 1,75	Sangat rendah
1,76 – 2,50	Rendah
2,51 – 3,25	Tinggi
3,26 – 4,00	Sangat Tinggi

Tabel 7: Pedoman Interpretasi Skor

Sumber: Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, 2013

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah asumsi dalam regresi dimana varian dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak memiliki pola tertentu. Salah satu uji

⁹⁸ Mustafa, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, 150.

untuk menguji heterokedastisitas ini adalah untuk melihat penyebaran dari varian residual.⁹⁹

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser yang dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen (komunikasi pelayanan publik).¹⁰⁰ Jika variabel independen (komunikasi pelayanan publik) tidak signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pemustaka), maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *SPSS 21.0 for windows*.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas menyatakan untuk setiap persamaan regresi linier, hubungan antara variabel independen (komunikasi pelayanan publik) dan variabel dependen (kepuasan pemustaka) harus linier.¹⁰¹ Untuk mengetahui asumsi linearitas, maka dapat digunakan uji ANOVA dan jika hasilnya signifikan ($F_{hitung} < F_{tabel}$), maka model berbentuk linear.

Apabila nilai F_{hitung} lebih kecil dari nilai F_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel komunikasi pelayanan publik dengan kepuasan

⁹⁹ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat.....*, 242.

¹⁰⁰ *Ibid.*, 137.

¹⁰¹ *Ibid.*, 244.

pemustaka dan begitupun sebaliknya. Uji linearitas menggunakan *SPSS 21.0 for windows*

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya).¹⁰² Jika terjadi korelasi, maka terdapat problem autokorelasi, sedangkan dalam model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Pada penelitian ini, uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (D-W). Apabila D-W terletak antara -2 sampai +2, maka tidak ada autokorelasi.¹⁰³

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan *SPSS 21.0 for windows*.

4) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak.¹⁰⁴ Normalitas data merupakan hal yang penting karena data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi.¹⁰⁵ Uji normalitas untuk masing-masing data variabel pengaruh komunikasi pelayanan publik oleh *liaison*

¹⁰² *Ibid.*, 107.

¹⁰³ Duwi Priyatno, *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate* (Yogyakarta: Gava Media, 2009), 61.

¹⁰⁴ Noor, *Metodologi Penelitian*, 174.

¹⁰⁵ Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta, Andi, 2014), 69.

librarian terhadap kepuasan pemustaka dilakukan dengan menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Dasar analisisnya adalah:¹⁰⁶

- Jika nilai K-S memiliki probabilitas signifikansi lebih besar daripada 0,05 (*Asymp. Sig* > 0,05), maka residual terdistribusi secara normal.
- Jika nilai K-S memiliki probabilitas signifikansi lebih kecil daripada 0,05 (*Asymp. Sig* < 0,05), maka residual tidak terdistribusi secara normal.

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *SPSS 21.0 for windows*.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.¹⁰⁷

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen.¹⁰⁸

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:¹⁰⁹

$$Y' = a + bX$$

¹⁰⁶ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate.....*, 31.

¹⁰⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 298.

¹⁰⁸ Duwi Prayitno, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), 134.

¹⁰⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 298.

Keterangan:

- Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan,
yaitu kepuasan pemustaka
a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)
b = Koefisien regresi
X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai
tertentu, yaitu komunikasi pelayanan publik

d. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi (R) bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel komunikasi pelayanan publik dan variabel kepuasan pemustaka.¹¹⁰

Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan rumus Korelasi *Pearson Product Moment*:¹¹¹

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total
X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
N = Jumlah subyek
 $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
 $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
 $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
 $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Untuk menafsirkan tingkat koefisien korelasi, peneliti menggunakan pedoman sebagai berikut:¹¹²

¹¹⁰ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate.....*, 93.

¹¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 276.

¹¹² *Ibid.*, 278.

Tingkat Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,00	Sangat kuat

Tabel 8: Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 2017

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengetahui besar kontribusi variabel komunikasi pelayanan publik terhadap variabel kepuasan pemustaka. Besaran R^2 berada dalam jangka 0 sampai dengan 1.¹¹³ Apabila R^2 semakin mendekati 1, maka semakin besar kontribusi variabel komunikasi pelayanan publik terhadap variabel kepuasan pemustaka.

Untuk menghitung koefisien determinasi digunakan rumus:¹¹⁴

$$KD = r^2$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi
 r^2 = Koefisien korelasi

e. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji signifikan parsial (uji t) merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.¹¹⁵

¹¹³ Nazir, *Metode Penelitian*, 407.

¹¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 305.

¹¹⁵ Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 83.

Rumus yang digunakan adalah:¹¹⁶

$$t \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

- t = Nilai t dihitung
- r = Koefisien korelasi hasil hitung
- n = Jumlah responden

Pengujian dilakukan dengan membandingkan taraf signifikan t pada penelitian dengan $\alpha = 5\%$.

- Jika $\text{sig} \leq 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya variabel independen (komunikasi pelayanan publik) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang diuji (kepuasan pemustaka).
- Jika $\text{sig} > 0,05$, maka H_0 diterima, artinya variabel independen (komunikasi pelayanan publik) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pemustaka) yang diuji.

I. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, hipotesis, kerangka pemikiran, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bab ini meliputi profil lokasi penelitian.

¹¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 278.

BAB III Hasil penelitian dan pembahasan

Bab ini meliputi, pengujian validitas dan reliabilitas, deskripsi variabel penelitian, dan analisis data.

BAB IV Penutup

Bab ini meliputi, kesimpulan dan saran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi Pelayanan Publik oleh *liaison librarian* berada dalam kategori tinggi dengan *grand mean* 2,878. Sub variabel tertinggi adalah *Communicator Performance Image* dengan dengan *grand mean* 3,131 yang berada dalam kategori tinggi. Sub variabel terendah adalah *Institution Image* dengan dengan *grand mean* 2,612 yang berada dalam kategori tinggi.
2. Kepuasan Pemustaka berada dalam kategori tinggi dengan *grand mean* 2,810. Sub variabel tertinggi adalah Minat Kunjungan Ulang dengan dengan *grand mean* 2,915 yang berada dalam kategori tinggi. Sub variabel terendah adalah Konfirmasi Harapan dengan dengan *grand mean* 2,740 yang berada dalam kategori tinggi.
3. Komunikasi Pelayanan Publik oleh *liaison librarian* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka dengan persamaan regresi $Y = 4,440 + 0,344X$. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,484, yang menunjukkan bahwa Komunikasi Pelayanan Publik oleh *liaison librarian* memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar 48,4%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel komunikasi pelayanan publik dan variabel kepuasan pemustaka, maka:
 - a. Pada variabel komunikasi pelayanan publik menunjukkan bahwa sub variabel *institution image* memiliki nilai yang paling rendah. Oleh karena itu, pihak Fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya diharapkan dapat memaksimalkan publikasi mengenai ruang baca melalui berbagai media, baik media cetak maupun media online, seperti media sosial dan website, sehingga mahasiswa dapat mengetahui perkembangan dan informasi terbaru mengenai ruang baca fakultas masing-masing. Bagi pihak Perpustakaan Universitas Brawijaya selaku pelaksana program *liaison librarian* diharapkan dapat membekali secara lebih mendalam kepada para *liaison librarian* mengenai kegiatan dan informasi koleksi terbaru perpustakaan, baik koleksi cetak maupun koleksi *e-resource*, sehingga informasi tersebut dapat diteruskan kepada pemustaka. Bagi pihak *liaison librarian* diharapkan dapat lebih aktif memberikan sosialisasi dan informasi mengenai Perpustakaan Universitas Brawijaya, sehingga peran dan fungsi dari *liaison librarian* dapat dimaksimalkan dengan baik.
 - b. Pada variabel kepuasan pemustaka menunjukkan bahwa sub variabel konfirmasi harapan memiliki nilai yang paling rendah. Oleh karena itu,

pihak *liaison librarian* diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi kepada pemustaka, dengan pembekalan dari pihak Perpustakaan Universitas Brawijaya mengenai pemberian layanan yang baik kepada pemustaka, termasuk etika dan tata cara dalam berkomunikasi dengan pihak lain, sehingga tidak mengecewakan pemustaka. Bagi pihak fakultas, diharapkan dapat meningkatkan layanan ruang baca secara keseluruhan, sehingga dapat memberikan kesan positif dan memberikan kepuasan bagi pemustaka.

2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap sub variabel yang terdiri dari *communicator performance image*, *multiple image*, *institution image*, kepuasan pemustaka keseluruhan, konfirmasi harapan, minat kunjungan ulang, kesediaan untuk merekomendasikan, ketidakpuasaan pemustaka, maka:
 - a. Pada sub variabel *communicator performance image* menunjukkan bahwa indikator *psychological performance* memiliki nilai yang paling rendah. Oleh karena itu, pihak Perpustakaan Universitas Brawijaya diharapkan memberikan pembekalan, misalnya berupa pelatihan atau pemberian dukungan dan semangat kepada *liaison librarian*, sehingga dapat meningkatkan keyakinan diri dan motivasi untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pemustaka.
 - b. Pada sub variabel *multiple image* menunjukkan bahwa indikator dekorasi ruangan memiliki nilai yang paling rendah. Oleh karena itu, pihak fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya diharapkan dapat memperhatikan,

mempertimbangkan, dan memperbaiki penataan furnitur dan rak buku di ruang baca serta desain interior di ruang baca, sehingga terlihat lebih menyenangkan dan menarik bagi pemustaka.

- c. Pada sub variabel *institution image* menunjukkan bahwa indikator program unggulan memiliki nilai yang paling rendah. Oleh karena itu, bagi *liaison librarian* dapat memberikan informasi secara aktif kepada pemustaka mengenai koleksi jurnal online dan koleksi buku baru yang dimiliki, serta berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya, sehingga pemustaka dapat mengetahui perkembangan perpustakaan.
- d. Pada sub variabel kepuasan pemustaka keseluruhan menunjukkan bahwa indikator perbandingan dengan pesaing memiliki nilai yang paling rendah. Oleh karena itu, pihak *liaison librarian* diharapkan dapat memperbaiki komunikasi terhadap pemustaka, sehingga dapat mengungguli *liaison librarian* di tempat lain.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Basuki, Sulistyo. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Cet. 3, Ed. 1. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- Doyle, Charles. *Kamus Pemasaran*. Terj. Hartati Widiastuti, Jakarta: PT. Indeks, 2013.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Universitas Diponogoro, 2016.
- Hardiyansyah. *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media, 2015.
- Hermawan, Agus. *Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Hernon, Peter and Ellen Altman, *Assessing Service Quality: Satisfying The Expectaion of Library Customers*, Chicago: American Library Association, 2010.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Malhotra, Naresh K. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*, Jilid 1. Edisi Keempat. Alih Bahasa oleh Soleh Rusyadi Maryam, Jakarta: PT. Indeks, 2009.
- Morissan. *Metode Penelitian Survei*, Edisi Pertama, Cetakan ke-1. Jakarta: Kencana, 2012.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Rosdakarya, 2000.
- Mustafa, Zainal EQ. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*, Cet. Kesembilan. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.

- Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Priyatno, Duwi. *Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- _____. *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*, Yogyakarta: Gava Media, 2009.
- _____. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQUAL + TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Razak, Zulkifli. *Perkembangan Teori Sosial: Menyongsong Era Postmoderinisme*, Makassar: CV Sah Media, 2017.
- Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari. *Manajemen Perpustakaan*, Cet. 5, Ed.1. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- Saleh, Akh. Muwafik. *Public Service Communication: Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*, Malang: UMM Press, 2010.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Setiadi, Nugroho J.. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi, 2016.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- _____. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sunaryo. *Psikologi untuk Keperawatan*, Edisi 2, Jakarta, EGC: 2013.
- Suranto. *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Suwarno, Wiji. *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Andi, 2000.

_____. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Umar, Husein. *Metode Penelitiann Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2007.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009.

Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Wirawan, I.B. *Teori-Teori Sosial dalam Tiga Paradigma: Fakta Sosial, Definisi Sosial, dan Perilaku Sosial*, Cetakan Ke-4. Jakarta: Prenadamedia, 2014.

Zeithaml, Valarie A., et al. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Fourth Edition, New York: McGraw-Hill, 2006.

ARTIKEL/PAPER

Arianto, M. Solihin. "Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Penyediaan Sumber-sumber Informasi Penelitian Online". Paper disampaikan pada seminar *Perpustakaan di Era Informasi: Mewacanakan Kembali Fungsinya sebagai Pusat Sumber-Sumber Penelitian*, Gedung Teatrikal Pusat Bahasa UIN Sunan Kalijaga, tanggal 23 Oktober 2010.

Cadwallander, Susan, et al. "Employee Motivation to Participate in Service Innovation Implementation," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 38, Iss. 2, 219-239. April 2010.

Cooke, Louise, et al. "Evaluating the Impact of Academic Liaison Librarians on Their User Community: A Review and Case Study". *New Review of Academic Librarianship*. 17:5-30. 2011.

Eddy, Mark A. and Daniela Solomon. "Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role." *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 43. pp.121-127. 2017.

Glyn, Tom and Connie Wu. "New Roles And Opportunities For Academic Library Liaisons: A Survey And Recommendations". *Reference Services Review*, Vol. 31 Issue: 2, pp.122-128. 2003.

- Heriyanto. "Liaison Librarian: Meninjau Peran Aktif Pustakawan Perguruan Tinggi," *PALIMPSEST: Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya, Vol. 3 No. 3. 2012.
- Puspitasari, Dewi. "Mewujudkan Liason Librarian dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Acarya Pustaka*. Volume 1, No. 1. Juni 2015.
- Rodwell, John and Linden Fairbairn. "Dangerous Liaisons? Defining The Faculty Liaison Librarian Service Model, Its Effectiveness And Sustainability." *Library Management*. Vol.29, No.I/2. 2008.
- Ryans, Cynthia C. et al. "Assessing an Academic Library Liaison Programme," *Library Review*, Vol. 44 Issue: 1, pp. 14-2. 1995.
- Schlak, Tim. "Social Capital as Operative in Liaison Librarianship: Librarian Participants' Experiences of Faculty Engagement as Academic Library Liaisons," *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 42, Issue 4. July 2016.
- Schloman, Barbara F., et al. "Targeting Liaison Activities: Use of a Faculty Survey in an Academic Research Library." *RQ*. Vol. 28, no. 4, pp. 496–505. 1989.
- Sembiring, Noor. "Determinants of Competitive Advantage and Institution Image," *International Review of Management and Marketing*, Volume 8, Issue 3. January 2018.
- Silver, Isabel D. "Outreach Activities for Librarian Liaison," *Reference and User Services Quarterly*, Vol. 2, Issue 2, pp. 8-14, 9. 2014.
- Whatley, Kara. "New Role of Liaison Librarians: A Liaison's Perspective." *Research Library Issues: A Bimonthly Report from ARL, CNI, and SPARC*, no. 265, pp.29–32. 2009.
- Tennant, Michele, et al. "Evaluation of A Liaison Librarian Program: Client and Liaison Perspective," *Journal of the Medical Library Association*. Oct 2006; 94, 4. Health and Medical Collection. 2006.
- Thull, James dan Mary Anne Hansen. "Academic Library Liaison Programs in US Libraries: Methods dan Benefits." *New Library World*. Vol. 110 No. 11/12. pp. 529-540. Emerald Group Publishing Limited. 2009.

WEB

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. <http://feb.ub.ac.id/id/profil-2/visi-dan-misi-2>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya. <http://hukum.ub.ac.id/profil/fasilitas/pdih/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. <http://fia.ub.ac.id/fmrc/layanan/koleksi-lokal>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://fia.ub.ac.id/fmrc/layanan/koleksi-referensi>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://fia.ub.ac.id/fmrc/layanan/koleksi-serial>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://fia.ub.ac.id/fmrc/profil/visi-dan-misi>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya. <https://fib.ub.ac.id/profil-fakultas/visi-misi-tujuan-dan-tata-nilai/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. <http://filkom.ub.ac.id/page/read/visi-misi-dan-tujuan/d7725b8f9bc2e1>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya. https://fisip.ub.ac.id/?page_id=262&lang=en. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Brawijaya. <https://fkh.ub.ac.id/id/profil/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. <http://www.fk.ub.ac.id/profil/visi-misi/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas MIPA Universitas Brawijaya. <https://mipa.ub.ac.id/profil/visi-dan-misi/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Brawijaya. <https://fpik.ub.ac.id/id/visi-misi-dan-tujuan/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya. <https://fp.ub.ac.id/profil/visi-misi-tujuan/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya. <https://fapet.ub.ac.id/profil/visi-dan-misi/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Teknik Universitas Brawijaya. <http://teknik.ub.ac.id/id/tentang-ftub/visi-misi/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya. <https://tp.ub.ac.id/fasilitas/ruang-baca/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Perpustakaan Universitas Brawijaya. <http://lib.ub.ac.id/layanan-kami/audio-visual/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://lib.ub.ac.id/layanan-kami/cd-rom-service/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://lib.ub.ac.id/layanan-kami/koleksi-lokal/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://lib.ub.ac.id/layanan-kami/reference-service/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://lib.ub.ac.id/layanan-kami/reserved-book/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://lib.ub.ac.id/layanan-kami/serial-collection/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://lib.ub.ac.id/profil/struktur-organisasi/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

_____. <http://lib.ub.ac.id/profil/visi-dan-misi/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Program Pascasarjana Universitas Brawijaya. <http://ppsub.ub.ac.id/id/profil/misi/>. Diakses tanggal 29 April 2019.

Lampiran 1**KUISIONER PENELITIAN****PENGARUH KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK
OLEH *LIAISON LIBRARIAN* PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian tentang “Pengaruh Komunikasi Pelayanan Publik Oleh *Liaison Librarian* Perpustakaan Universitas Brawijaya Terhadap Kepuasan Pemustaka”, saya selaku peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu guna menjadi responden dengan cara mengisi daftar pertanyaan/ Pernyataan dengan sebenar-benarnya.

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Kethy Hariyadi Putri

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Fakultas :
3. No. HP :

Berikan tanda lingkaran pada pilihan jawaban yang telah disediakan yang sesuai dengan pilihan Anda.

II. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
 2. Jenjang Pendidikan
 - a. S1
 - b. S2
 - c. S3
 3. Semester yang ditempuh saat ini
 - a. 1-2
 - b. 3-4
 - c. 5-6
 - d. 7-8
 - e. Lainnya, sebutkan
- 

Mohon pernyataan berikut ini dijawab dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sesuai dengan pilihan jawaban Anda

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
KOMUNIKASI LAYANAN PUBLIK					
1) COMMUNICATOR PERFORMANCE IMAGE					
A. Physical Performance					
1.	<i>Liaison librarian</i> menampilkan ekspresi wajah yang menyenangkan saat melayani pemustaka				
2.	<i>Liaison librarian</i> bersikap ramah saat melayani pemustaka				
3.	<i>Liaison librarian</i> bersikap sopan saat melayani pemustaka				
B. Psychological Performance					
4.	<i>Liaison librarian</i> memiliki keyakinan diri dalam memberikan layanan				
5.	<i>Liaison librarian</i> memiliki motivasi yang kuat untuk memberikan layanan yang terbaik				
C. Verbal Expression					
6.	<i>Liaison librarian</i> memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik				
7.	<i>Liaison librarian</i> menggunakan variasi nada/intonasi saat berkomunikasi				
8.	<i>Liaison librarian</i> menggunakan bahasa yang mudah dipahami				
2) MULTIPLE IMAGE					
A. Sosok Gedung					
9.	Ruang baca fakultas nyaman				
10.	Ruang baca fakultas tampak mengesankan				

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
B. Seragam Petugas					
11.	<i>Liaison librarian</i> mengenakan seragam				
12.	<i>Liaison librarian</i> mengenakan pakaian yang rapi				
13.	Pakaian yang dikenakan oleh <i>liaison librarian</i> memberikan kesan profesional				
C. Dekorasi Ruangan					
14.	Penataan meja kursi di ruang baca fakultas sudah baik				
15.	Penataan rak buku di ruang baca fakultas sudah baik				
16.	Desain interior ruang baca fakultas menarik				
3) INSTITUTION IMAGE					
A. Publikasi Lembaga					
17.	Pihak Fakultas memiliki website mengenai ruang baca fakultas				
18.	Pihak Fakultas menyediakan brosur mengenai layanan ruang baca fakultas				
B. Program Unggulan					
19.	<i>Liaison librarian</i> menginformasikan jurnal yang dilanggan oleh perpustakaan				
20.	<i>Liaison librarian</i> menginformasikan koleksi buku baru yang dimiliki oleh perpustakaan				
21.	<i>Liaison librarian</i> menginformasikan mengenai kegiatan yang diselenggarakan di perpustakaan				
C. Kualitas dan Kemudahan					
22.	<i>Liaison librarian</i> memberikan pelayanan dengan baik				
23.	<i>Liaison librarian</i> dapat membantu permasalahan pemustaka dengan baik				
24.	<i>Liaison librarian</i> memberikan kemudahan dalam melayani pemustaka				

KEPUASAN PEMUSTAKA					
No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
25.	Saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh <i>liaison librarian</i>				
26.	Komunikasi yang ditampilkan oleh <i>liaison librarian</i> kepada saya sangat baik				
27.	Komunikasi yang dilakukan oleh <i>liaison librarian</i> di ruang baca fakultas saya lebih baik daripada di tempat lain				
28.	Komunikasi yang ditampilkan oleh <i>liaison librarian</i> telah sesuai dengan harapan saya				
29.	Layanan yang diberikan oleh ruang baca fakultas telah sesuai dengan harapan saya				
30.	Saya memiliki keinginan untuk berkunjung kembali ke ruang baca fakultas				
31.	Saya memiliki keinginan untuk berkomunikasi lagi dengan <i>liaison librarian</i>				
32.	Saya merasa perlu merekomendasikan kepada teman-teman mengenai ruang baca fakultas				
33.	<i>Liaison librarian</i> menanggapi keluhan saya dengan baik				
34.	<i>Liaison librarian</i> menangani keluhan saya dengan cepat				

Komentar/ Saran/ Kritik Anda mengenai *Liaison Librarian* yang bertugas di Ruang Baca Fakultas Anda

TERIMA KASIH

Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA
Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281. Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: http://pps.uin-suka.ac.id.

Nomor : B-0420/Un.02/DPPs/TU.00.2/3/2019
Lampiran : 1 (satu) Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 11 Maret 2019

Kepada Yth.
Kepala UPT Perpustakaan
Universitas Brawijaya Malang
Di –
Malang

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (tesis) Program Magister (S2) bagi mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, kami mengharap bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa berikut:

Nama : Kethy Hariyadi Putri, S.AB.
NIM : 17200010066
Program : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester : IV (empat)
Tahun Akademik : 2018/2019
Judul Tesis :

PENGARUH KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK OLEH *LIAISON*
LIBRARIAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Dibawah bimbingan: Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



an Direktur
Wakil Direktur,
Moch Nur Ichwan

Tembusan:

1. Ketua Prodi Program Magister (S2);
2. Dekan/Direktur di Lingkungan Universitas Brawijaya;
3. Sdr/i. Kethy Hariyadi Putri, S.AB.;
4. Arsip.

Lampiran 3: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN
 Jalan Veteran, Malang 65145, Indonesia
 Telp. +62-341-551611, 575777; Pes. 308; Fax. +62-341-565420
 Langsung : +62-341-571032; Fax. +62-341-583966
 E-mail: library@ub.ac.id <http://lib.ub.ac.id>

SURAT KETERANGAN
 Nomor: 229 /UN10.D10/TU/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. Johan A.E. Noor., M.Sc., Ph.D
 NIP : 19650325 199002 1 004
 Pangkat/Gol. : Penata Tk.I / III d
 Jabatan : Kepala Perpustakaan Universitas Brawijaya

Dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : Kethy Hariyadi Putri
 NIM : 1720010066
 Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
 Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
 Fakultas : Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

Benar-benar telah melaksanakan penelitian dengan judul "Pengaruh Komunikasi Pelayanan Publik oleh *Liaison Librarian* terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Brawijaya" di Perpustakaan Universitas Brawijaya pada tanggal 23 April-10 Mei 2019.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Drs. Johan A.E. Noor, M.Sc., Ph.D
 NIP 196503251990021004

Lampiran 4: Kartu Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp. 0274-519709
Fxx : 0274 557978 Email pasca_jk@yahoo.com

Nama Mahasiswa : Kethy Hariyadi Putri, S.AB.
No. Mahasiswa : 17200010066
Judul Thesis : PENGARUH KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK OLEH LIAISON LIBRARIAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
Pembimbing : PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA
Selesai Bimbingan : Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha S.Ag., S.S., M.Si.

No.	Tanggal Bimbingan	Saran/Perbaikan	Tandatangan
1.	05 Maret 2019	- Perbaikan rumusan masalah - Penambahan landasan teori - Metode penelitian dikaitkan dengan penelitian	
2.	02 April 2019	- Penjelasan antara teori dan anket koreksi sesuai - Sumber atau landasan teori dalam sub-bab agar ditambah - Perbaikan list - list instrumen	
3.	12 April 2019	- Rangkaian teori terkait anket - Perbaikan list - list anket	
4.	22 April 2019	ACC Riset	
5.	28 Mei 2019	- Perbaikan pendahuluan - Perbaikan kajian pustaka - Perbaikan kerangka pemikiran - Perbaikan Bab II	
6.	25 Juni 2019	ACC Munagasyah	

Catatan:

- Kartu ini harus diisi oleh dosen pembimbing saat bimbingan
- Syarat maju Ujian tugas akhir/tesis minimal 4 x Pembimbingan

Menyetujui untuk maju Ujian Tugas Akhir/Munagasyah

Tanggal 25 Juni 2019
Dosen Pembimbing,

Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha S.Ag., S.S., M.Si.

Lampiran 5: Rekapitulasi Uji Coba Instrumen

No	Komunikasi Pelayanan Publik (X)																								
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	Total
1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	78
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	82
3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	4	4	4	64
4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	62
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	88
6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	70
7	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	1	2	4	2	2	2	2	4	3	3	69
8	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	62
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	84
10	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3	1	4	4	4	2	3	2	3	3	69
11	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	49
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	65
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	65
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	67
15	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	3	1	3	2	2	3	2	4	4	4	76
16	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	74
17	2	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	76
18	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	59
19	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	62
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	66
21	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	63
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	82
23	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	50
24	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	60
25	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	53

KEPUASAN PEMUSTAKA (Y)										
Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	Y30	Y31	Y32	Y33	Y34	Total
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	2	3	2	1	4	1	1	1	21
3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	27
2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	23
3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	32
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	29
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	28
3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	23
1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	19
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	3	3	1	2	4	2	2	2	26
3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	29
3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	25
2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	23
3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26
3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	24
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	20
3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	25
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	17
3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	25
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38

Lampiran 6: Rekapitulasi Kuisioner Jawaban Responden

Komunikasi Pelayanan Publik (X)

No	COMMUNICATOR PERFORMANCE IMAGE									MULTIPLE IMAGE									INSTITUTION IMAGE									Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Total	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	Total	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	Total	
1	3	4	4	3	3	3	3	4	27	3	4	3	4	4	4	3	3	28	4	2	2	2	3	3	3	4	23	78
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	1	1	1	1	4	4	4	20	82
3	2	2	3	2	2	3	3	2	19	1	1	4	4	4	4	4	2	24	2	1	2	2	2	4	4	4	21	64
4	2	2	3	3	3	3	2	3	21	3	2	2	3	3	3	3	2	21	3	2	2	2	2	3	3	3	20	62
5	3	3	3	4	3	4	3	3	26	4	3	2	3	3	3	2	3	23	3	2	2	2	3	3	3	3	21	70
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	2	4	3	3	3	3	26	3	3	4	4	4	4	4	4	30	88
7	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	4	2	4	4	3	1	2	24	4	2	2	2	2	4	3	3	22	69
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	4	4	4	27	84
9	3	3	3	3	2	3	3	4	24	4	2	2	3	2	3	1	2	19	2	2	2	1	3	3	3	3	19	62
10	2	2	4	3	2	3	2	4	22	2	2	3	4	4	3	3	1	22	4	4	4	2	3	2	3	3	25	69
11	2	2	3	2	2	3	3	3	20	2	2	2	3	3	1	1	2	16	3	1	1	1	2	2	2	1	13	49
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	2	3	2	21	3	2	2	2	2	3	3	3	20	65
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	2	3	2	21	3	2	2	2	2	3	3	3	20	65
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	2	3	3	22	3	3	2	2	2	3	3	3	21	67
15	4	4	4	4	4	3	4	4	31	2	2	3	4	4	2	3	1	21	3	2	2	3	2	4	4	4	24	76
16	2	3	3	2	2	3	3	3	21	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	3	3	26	74
17	2	3	4	4	2	2	2	3	22	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	1	2	3	3	3	3	3	21	74
18	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	2	2	3	3	2	2	2	19	3	2	2	2	2	3	2	2	18	59
19	2	3	3	3	3	3	2	3	22	4	3	3	3	3	3	3	2	24	2	2	2	2	2	3	3	2	18	64
20	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	2	2	3	3	3	19	66
21	2	2	3	3	3	3	2	4	22	4	2	2	4	3	3	2	2	22	3	2	2	2	2	3	3	3	20	64
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	2	3	4	4	4	25	81
23	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2	2	3	3	3	3	2	2	20	3	2	3	2	2	2	2	2	18	61

53	3	4	4	3	3	3	3	3	26	2	2	3	3	3	2	2	2	19	1	1	1	1	1	3	3	3	14	59
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	3	4	4	3	27	3	3	3	3	3	4	3	3	25	76
55	4	4	4	3	3	4	3	4	29	3	3	2	3	3	3	3	2	22	2	3	2	2	2	3	2	3	19	70
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	3	2	3	2	19	2	2	2	2	2	3	3	3	19	62
57	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	2	2	3	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	3	2	2	17	58
58	3	3	3	3	4	3	3	2	24	3	3	2	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	4	3	3	3	28	77
59	3	3	3	3	3	4	4	4	27	3	4	2	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	2	3	2	3	19	70
60	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	2	3	3	2	3	3	22	2	2	2	3	3	3	3	3	21	68
61	2	3	3	3	4	3	3	3	24	3	3	2	3	2	2	3	2	20	2	2	1	1	1	2	2	2	13	57
62	4	4	4	4	4	3	3	4	30	2	2	2	4	4	4	4	2	24	2	2	2	2	2	4	4	4	22	76
63	3	4	4	4	2	3	4	2	26	4	2	1	4	4	4	4	1	24	4	1	2	1	1	3	3	3	18	68
64	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	2	2	3	3	2	2	2	19	3	2	2	2	2	3	3	3	20	64
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	2	2	3	3	3	21	69
66	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2	2	2	3	3	2	3	2	19	3	2	2	2	2	3	3	3	20	61
67	2	2	3	3	3	3	2	3	21	4	3	3	3	3	4	4	4	28	3	2	2	2	2	3	3	3	20	69
68	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	2	2	3	3	3	3	2	21	3	3	2	2	2	3	3	3	21	73
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	2	3	3	3	3	2	21	2	2	3	3	2	3	3	3	21	66
70	3	3	3	4	3	4	4	4	28	3	3	3	4	3	4	4	4	28	4	2	2	2	2	3	3	3	21	77
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	3	3	4	3	4	28	3	3	4	3	3	3	3	3	25	77
72	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	2	2	4	3	4	21	74
73	4	4	4	3	4	3	4	3	29	2	2	3	3	4	3	4	3	24	2	2	3	2	2	4	4	4	23	76
74	3	3	4	3	3	3	4	4	27	3	3	2	4	4	3	4	4	27	3	2	3	2	4	3	3	3	23	77
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	2	3	3	3	3	3	24	3	2	3	2	3	3	3	3	22	70
76	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	2	4	4	4	2	3	27	2	2	3	2	2	4	3	3	21	72
77	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	2	3	3	3	3	2	22	2	3	2	2	2	3	3	3	20	65
78	3	3	3	2	2	2	2	2	19	3	2	2	3	2	2	2	2	18	2	2	2	3	2	3	3	3	20	57
79	2	2	3	3	3	3	3	3	22	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	2	2	3	3	3	22	67
80	3	3	3	4	3	4	4	4	28	4	3	2	3	3	3	3	3	24	3	2	4	2	3	3	3	3	23	75
81	4	4	4	3	3	3	4	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	4	4	4	27	79

82	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	2	2	21	2	2	3	3	3	3	3	3	22	67
83	3	3	3	4	4	3	3	4	27	3	3	4	4	3	3	4	3	27	3	2	3	2	2	4	3	4	23	77
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	3	4	4	30	94
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	3	3	3	28	3	3	4	3	3	4	4	4	28	88
86	3	4	4	4	4	4	3	4	30	4	3	4	4	4	4	3	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	91
87	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	2	2	2	2	3	3	3	20	71
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	1	4	4	4	2	2	2	21	2	2	3	2	2	4	3	3	21	74
89	3	3	3	3	3	4	4	4	27	3	2	2	3	2	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3	4	4	27	75
90	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	2	3	2	3	3	3	22	4	4	2	2	2	3	4	4	25	72
91	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	2	3	3	3	3	3	25	4	4	3	3	3	3	2	3	25	76
92	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	2	3	3	2	2	2	21	3	3	2	2	2	3	3	3	21	66
93	3	4	4	3	3	4	3	3	27	3	2	2	4	3	3	3	2	22	4	3	3	2	2	3	3	3	23	72
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	3	3	3	3	2	2	20	3	2	3	3	2	4	4	4	25	77
95	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	2	2	4	3	2	3	2	22	4	2	2	2	2	4	4	4	24	77
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	83
97	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	2	2	4	3	3	3	1	21	2	2	4	4	2	4	3	3	24	70
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	3	3	4	2	3	2	21	3	2	2	2	2	4	3	4	22	75
99	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3	2	3	3	4	3	3	3	24	3	3	3	3	3	4	4	4	27	81
100	4	4	4	4	4	4	3	4	31	2	2	3	3	4	2	3	2	21	3	2	2	2	2	4	4	4	23	75

Kepuasan Pemustaka (Y)

KEPUASAN PEMUSTAKA (Y)

No	Kepuasan Pemustaka Keseluruhan				Konfirmasi Harapan			Minat Kunjungan Ulang			Kesediaan untuk Merekomendasikan	Ketidakpuasan Pemustaka				Total Y
	Y25	Y26	Y27	Total	Y28	Y29	Total	Y30	Y31	Total		Y32	Y33	Y34	Total	
1	3	2	2	7	2	3	5	2	2	4	2	2	2	4	38	
2	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	66	
3	3	3	2	8	3	2	5	1	4	5	1	1	1	2	39	
4	3	3	2	8	3	3	6	3	2	5	3	3	2	5	46	
5	2	2	2	6	2	3	5	3	2	5	2	2	3	5	39	
6	3	3	4	10	4	3	7	3	4	7	3	3	2	5	56	
7	2	3	3	8	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	49	
8	3	3	3	9	2	3	5	4	2	6	3	3	3	6	49	
9	3	3	2	8	3	3	6	3	2	5	3	3	3	6	47	
10	3	3	2	8	2	2	4	1	2	3	2	3	3	6	38	
11	1	2	3	6	2	1	3	3	3	6	2	1	1	2	34	
12	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	2	3	3	6	50	
13	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51	
14	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51	
15	3	4	3	10	3	1	4	2	4	6	2	2	2	4	46	
16	3	3	3	9	3	3	6	4	2	6	4	2	2	4	50	
17	3	3	2	8	2	2	4	3	2	5	3	2	3	5	42	
18	2	3	3	8	2	2	4	3	2	5	2	2	2	4	40	
19	3	3	2	8	2	3	5	3	3	6	3	2	2	4	45	
20	3	3	2	8	2	2	4	3	3	6	2	2	2	4	42	
21	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	2	3	3	6	38	
22	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51	
23	2	2	2	6	2	2	4	2	1	3	3	2	2	4	33	
24	3	2	2	7	2	2	4	3	3	6	3	2	3	5	42	

25	2	2	2	6	2	2	4	1	1	2	1	2	2	4	29
26	3	2	2	7	2	3	5	3	3	6	2	2	3	5	43
27	4	4	4	12	4	3	7	4	4	8	3	4	4	8	65
28	3	3	2	8	3	3	6	3	2	5	3	3	3	6	47
29	2	3	2	7	3	2	5	4	2	6	3	2	2	4	43
30	3	3	3	9	3	3	6	4	2	6	3	4	2	6	51
31	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	2	3	2	5	47
32	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	4	3	3	6	50
33	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51
34	3	3	3	9	2	1	3	2	2	4	2	3	3	6	40
35	3	3	2	8	3	3	6	3	3	6	3	3	2	5	48
36	3	3	3	9	1	2	3	3	3	6	2	3	2	5	43
37	2	2	2	6	1	2	3	4	3	7	3	2	2	4	39
38	3	2	2	7	2	3	5	3	3	6	2	3	2	5	43
39	3	2	3	8	3	2	5	3	2	5	3	3	2	5	44
40	3	3	3	9	4	4	8	3	3	6	3	3	3	6	55
41	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	3	3	3	6	49
42	3	3	3	9	2	2	4	3	3	6	3	3	3	6	47
43	3	2	2	7	2	2	4	3	2	5	2	3	3	6	40
44	2	2	2	6	2	2	4	3	3	6	3	2	2	4	39
45	3	3	2	8	3	3	6	4	2	6	3	3	3	6	49
46	3	3	2	8	3	3	6	4	3	7	3	3	3	6	51
47	2	2	2	6	2	3	5	4	2	6	3	2	2	4	41
48	2	2	3	7	2	3	5	4	2	6	3	2	3	5	44
49	2	2	2	6	1	2	3	4	2	6	3	2	2	4	37
50	3	3	4	10	3	3	6	3	2	5	4	3	3	6	52
51	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	3	3	6	49
52	3	4	3	10	3	3	6	4	3	7	3	3	3	6	55
53	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	2	3	3	6	50

54	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51
55	3	2	2	7	2	2	4	4	2	6	4	3	2	5	43
56	3	3	2	8	3	2	5	3	2	5	2	3	3	6	44
57	2	2	2	6	2	2	4	2	3	5	3	2	2	4	37
58	3	3	3	9	3	3	6	4	2	6	3	3	3	6	51
59	3	2	2	7	2	2	4	3	3	6	3	3	2	5	42
60	3	2	2	7	3	2	5	3	3	6	3	3	2	5	44
61	3	3	2	8	2	2	4	3	3	6	3	2	1	3	42
62	3	3	3	9	3	3	6	2	2	4	2	3	3	6	46
63	2	4	4	10	4	3	7	4	1	5	4	3	3	6	54
64	4	4	2	10	3	2	5	4	4	8	3	3	3	6	55
65	3	3	2	8	3	3	6	3	2	5	3	3	3	6	47
66	3	3	2	8	3	2	5	3	3	6	2	3	2	5	45
67	3	3	2	8	3	3	6	4	2	6	2	3	2	5	47
68	3	3	2	8	3	3	6	2	2	4	3	3	3	6	45
69	3	3	2	8	3	3	6	2	3	5	2	3	3	6	46
70	3	3	2	8	3	3	6	3	3	6	3	2	2	4	47
71	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51
72	4	3	3	10	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	53
73	4	4	3	11	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	55
74	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51
75	3	3	3	9	2	3	5	3	2	5	2	2	3	5	45
76	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	4	3	7	52
77	3	3	2	8	3	1	4	3	3	6	1	2	2	4	41
78	2	2	3	7	2	2	4	3	2	5	3	2	2	4	39
79	3	3	2	8	2	3	5	3	2	5	3	3	3	6	45
80	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	2	3	3	6	48
81	4	4	3	11	3	3	6	4	3	7	3	3	3	6	57
82	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	2	3	3	6	50

83	4	3	3	10	3	3	6	4	3	7	3	3	3	6	55
84	4	4	4	12	4	3	7	4	4	8	4	4	4	8	66
85	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	68
86	4	3	3	10	3	4	7	4	3	7	4	3	3	6	58
87	3	3	3	9	3	3	6	4	3	7	3	3	3	6	53
88	3	4	4	11	4	2	6	4	4	8	3	4	4	8	61
89	3	3	4	10	4	3	7	4	3	7	3	4	4	8	59
90	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51
91	3	3	4	10	4	4	8	4	2	6	3	3	3	6	57
92	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51
93	3	3	3	9	2	3	5	4	4	8	4	3	3	6	54
94	4	4	4	12	4	3	7	3	4	7	3	4	3	7	62
95	4	4	3	11	4	3	7	3	3	6	3	3	3	6	57
96	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	51
97	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	2	5	50
98	3	4	3	10	3	3	6	3	3	6	3	4	4	8	55
99	4	4	3	11	4	3	7	3	3	6	3	3	3	6	57
100	4	4	3	11	4	4	8	3	3	6	3	3	3	6	59

Lampiran 7: Hasil Uji Validitas

UJI VALIDITAS X

Correlations

		Total	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
Total	Pearson Correlation	1	,685**	,771**	,799**	,679**	,704**	,669**	,679**	,587**	,475**	,604**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,685**	1	,822**	,603**	,633**	,778**	,706**	,815**	,616**	,302	,275
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,105	,141
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,771**	,822**	1	,639**	,631**	,748**	,544**	,697**	,545**	,411*	,552**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,002	,000	,002	,024	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,799**	,603**	,639**	1	,682**	,527**	,419*	,509**	,677**	,096	,393*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,003	,021	,004	,000	,613	,032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	,679**	,633**	,631**	,682**	1	,716**	,461*	,416*	,568**	,363*	,438*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,010	,022	,001	,048	,015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	,704**	,778**	,748**	,527**	,716**	1	,724**	,637**	,547**	,414*	,381*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,000		,000	,000	,002	,023	,038
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	,669**	,706**	,544**	,419*	,461*	,724**	1	,734**	,461*	,499**	,241
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,021	,010	,000		,000	,010	,005	,199
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	,679**	,815**	,697**	,509**	,416*	,637**	,734**	1	,443*	,304	,293
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004	,022	,000	,000		,014	,103	,116
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	,587**	,616**	,545**	,677**	,568**	,547**	,461*	,443*	1	,448*	,286
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,001	,002	,010	,014		,013	,126
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	,475**	,302	,411*	,096	,363*	,414*	,499**	,304	,448*	1	,560**
	Sig. (2-tailed)	,008	,105	,024	,613	,048	,023	,005	,103	,013		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	,604**	,275	,552**	,393*	,438*	,381*	,241	,293	,286	,560**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,141	,002	,032	,015	,038	,199	,116	,126	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Total	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20
Total	Pearson Correlation	1	,399*	,528**	,397*	,495**	,504**	,602**	,438*	,434*	,448*	,593**
	Sig. (2-tailed)		,029	,003	,030	,005	,004	,000	,015	,016	,013	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	,399*	1	,548**	,332	,455*	,484**	,336	-,019	,146	,156	,322
	Sig. (2-tailed)	,029		,002	,073	,012	,007	,069	,920	,441	,411	,083
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	,528**	,548**	1	,633**	,505**	,277	,259	,313	,145	,155	,346
	Sig. (2-tailed)	,003	,002		,000	,004	,139	,167	,092	,443	,413	,061
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	,397*	,332	,633**	1	,401*	,326	,126	,572**	,287	,051	,240
	Sig. (2-tailed)	,030	,073	,000		,028	,079	,507	,001	,124	,789	,201
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	,495**	,455*	,505**	,401*	1	,393*	,423*	,055	,102	,108	,091
	Sig. (2-tailed)	,005	,012	,004	,028		,032	,020	,774	,592	,568	,633
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	,504**	,484**	,277	,326	,393*	1	,388*	,107	,117	,238	,427*
	Sig. (2-tailed)	,004	,007	,139	,079	,032		,034	,573	,537	,205	,019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	,602**	,336	,259	,126	,423*	,388*	1	,211	,113	-,060	,224
	Sig. (2-tailed)	,000	,069	,167	,507	,020	,034		,264	,552	,752	,234
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	,438*	-,019	,313	,572**	,055	,107	,211	1	,359	,218	,163
	Sig. (2-tailed)	,015	,920	,092	,001	,774	,573	,264		,052	,246	,391
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	,434*	,146	,145	,287	,102	,117	,113	,359	1	,685**	,538**
	Sig. (2-tailed)	,016	,441	,443	,124	,592	,537	,552	,052		,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pearson Correlation	,448*	,156	,155	,051	,108	,238	-,060	,218	,685**	1	,649**
	Sig. (2-tailed)	,013	,411	,413	,789	,568	,205	,752	,246	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	,593**	,322	,346	,240	,091	,427*	,224	,163	,538**	,649**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,083	,061	,201	,633	,019	,234	,391	,002	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Total	X21	X22	X23	X24
Total	Pearson Correlation	1	,502**	,750**	,824**	,757**
	Sig. (2-tailed)		,005	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X21	Pearson Correlation	,502**	1	,168	,281	,273
	Sig. (2-tailed)	,005		,375	,132	,145
	N	30	30	30	30	30
X22	Pearson Correlation	,750**	,168	1	,880**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000	,375		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X23	Pearson Correlation	,824**	,281	,880**	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,132	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
X24	Pearson Correlation	,757**	,273	,718**	,820**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,145	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS Y

Correlations

		Total	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
Total	Pearson Correlation	1	,701**	,728**	,658**	,802**	,697**	,676**	,533**	,707**	,795**	,643**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.1	Pearson Correlation	,701**	1	,573**	,198	,490**	,533**	,210	,436*	,359	,597**	,557**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,295	,006	,002	,265	,016	,051	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,728**	,573**	1	,525**	,711**	,243	,361*	,545**	,402*	,500**	,292
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,003	,000	,196	,050	,002	,028	,005	,117
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,658**	,198	,525**	1	,645**	,237	,455*	,539**	,333	,457*	,185
	Sig. (2-tailed)	,000	,295	,003		,000	,207	,012	,002	,072	,011	,327
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,802**	,490**	,711**	,645**	1	,473**	,392*	,579**	,470**	,589**	,273
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,000		,008	,032	,001	,009	,001	,144
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,697**	,533**	,243	,237	,473**	1	,488**	,107	,547**	,650**	,552**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,196	,207	,008		,006	,574	,002	,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,676**	,210	,361*	,455*	,392*	,488**	1	,159	,742**	,420*	,337
	Sig. (2-tailed)	,000	,265	,050	,012	,032	,006		,400	,000	,021	,069
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	,533**	,436*	,545**	,539**	,579**	,107	,159	1	,067	,125	,133
	Sig. (2-tailed)	,002	,016	,002	,002	,001	,574	,400		,726	,511	,485
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	,707**	,359	,402*	,333	,470**	,547**	,742**	,067	1	,516**	,417*
	Sig. (2-tailed)	,000	,051	,028	,072	,009	,002	,000	,726		,004	,022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	,795**	,597**	,500**	,457*	,589**	,650**	,420*	,125	,516**	1	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,011	,001	,000	,021	,511	,004		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson Correlation	,643**	,557**	,292	,185	,273	,552**	,337	,133	,417*	,698**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,117	,327	,144	,002	,069	,485	,022	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8: Hasil Uji Reliabilitas

UJI RELIABILITAS X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	64,9667	85,826	,639	,910
X2	64,7000	85,734	,740	,909
X3	64,4000	88,662	,781	,910
X4	64,5667	87,771	,642	,911
X5	64,8333	86,213	,663	,910
X6	64,6000	88,869	,636	,911
X7	64,8000	86,786	,636	,911
X8	64,3667	89,757	,548	,913
X9	64,6000	88,593	,404	,916
X10	65,0667	86,823	,548	,913
X11	65,2333	90,875	,338	,916
X12	64,3000	90,838	,489	,914
X13	64,4667	91,637	,347	,916
X14	64,8000	89,338	,438	,915
X15	65,0667	88,064	,435	,915
X16	65,3667	86,930	,545	,913
X17	65,0333	88,930	,361	,917
X18	65,5000	89,845	,368	,916
X19	65,5000	89,983	,387	,916
X20	65,6333	88,723	,548	,912
X21	65,4000	89,766	,449	,914
X22	64,6000	86,455	,718	,909
X23	64,6333	85,826	,801	,908
X24	64,6667	85,609	,723	,909

UJI RELIABILITAS Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	23,7000	20,355	,629	,861
Y.2	23,6667	20,299	,664	,859
Y.3	23,9667	20,516	,575	,864
Y.4	23,8667	19,361	,745	,851
Y.5	23,9333	19,995	,615	,861
Y.6	23,6333	19,206	,563	,866
Y.7	23,9000	20,438	,391	,881
Y.8	23,9000	19,679	,621	,860
Y.9	23,9667	18,723	,724	,851
Y.10	23,9667	20,102	,543	,866

Lampiran 9: Hasil Analisis Data Penelitian

A. Analisis Deskriptif

1. Komunikasi Pelayanan Publik (X)

No. Item	Total Skor	Skor Terendah	Skor Tertinggi	Skor Rata-rata	Kategori
X1	301	2	4	3,01	Tinggi
X2	314	1	4	3,14	Tinggi
X3	331	2	4	3,31	Sangat Tinggi
Indikator <i>physical performance</i>				3,153	Tinggi
X4	315	2	4	3,15	Tinggi
X5	302	2	4	3,02	Tinggi
Indikator <i>psychological performance</i>				3,085	Tinggi
X6	313	2	4	3,13	Tinggi
X7	300	1	4	3,00	Tinggi
X8	333	2	4	3,33	Sangat Tinggi
Indikator <i>verbal expression</i>				3,153	Tinggi
Sub Var Communicator Performance Image				3,131	Tinggi
X9	309	1	4	3,09	Tinggi
X10	266	1	4	2,66	Tinggi
Indikator sosok gedung				2,875	Tinggi
X11	266	1	4	2,66	Tinggi
X12	334	3	4	3,34	Sangat Tinggi
X13	315	2	4	3,15	Tinggi
Indikator seragam petugas				3,050	Tinggi
X14	291	1	4	2,91	Tinggi
X15	283	1	4	2,83	Tinggi
X16	251	1	4	2,51	Tinggi
Indikator dekorasi ruangan				2,750	Tinggi
Sub Var Multiple Image				2,892	Tinggi
X17	266	1	4	2,66	Tinggi
X18	228	1	4	2,28	Rendah
Indikator publikasi lembaga				2,470	Rendah
X19	238	1	4	2,38	Rendah
X20	220	1	4	2,20	Rendah
X21	226	1	4	2,26	Rendah
Indikator program unggulan				2,280	Rendah
X22	316	2	4	3,16	Tinggi
X23	303	2	4	3,03	Tinggi
X24	307	1	4	3,07	Tinggi
Indikator kualitas dan kemudahan				3,087	Tinggi
Sub Var Institution Image				2,612	Tinggi
Variabel Komunikasi Pelayanan Publik				2,878	Tinggi

2. Kepuasan Pemustaka (Y)

No. Item	Total Skor	Skor Terendah	Skor Tertinggi	Skor Rata-rata	Kategori
Y25	298	1	4	2,98	Tinggi
Y26	295	2	4	2,95	Tinggi
Indikator tingkat kepuasan				2,965	Tinggi
Y27	270	2	4	2,70	Tinggi
Indikator perbandingan dengan pesaing				2,700	Tinggi
Sub Var Kepuasan Pemustaka Keseluruhan				2,833	Tinggi
Y28	279	1	4	2,79	Tinggi
Y29	269	1	4	2,69	Tinggi
Sub Var Konfirmasi Harapan				2,740	Tinggi
Y30	313	1	4	3,13	Tinggi
Y31	270	1	4	2,70	Tinggi
Sub Var Minat Kunjungan Ulang				2,915	Tinggi
Y32	280	1	4	2,80	Tinggi
Sub Var Kesiediaan untuk Merekomendasikan				2,800	Tinggi
Y33	282	1	4	2,82	Tinggi
Y34	270	1	4	2,70	Tinggi
Sub Var Ketidakpuasan Pemustaka				2,760	Tinggi
Variabel Kepuasan Pemustaka				2,810	Tinggi

B. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	,290	,773
Komunikasi Pelayanan Publik	1,505	,135

a. Dependent Variable: Abs_RES

C. Uji Linieritas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Pemustaka * Komunikasi Pelayanan Publik	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Report

Kepuasan Pemustaka

Komunikasi	Mean	N	Std. Deviation
49,00	22,0000	2	4,24264
51,00	24,0000	2	1,41421
54,00	19,5000	2	3,53553
57,00	23,5000	2	,70711
58,00	24,0000	3	2,00000
59,00	26,0000	2	4,24264
60,00	27,0000	1	.
61,00	23,6667	3	3,21455
62,00	26,8000	5	1,92354
63,00	27,0000	2	2,82843
64,00	25,8333	6	3,86868
65,00	27,6000	5	2,70185
66,00	28,2500	4	3,50000
67,00	28,6667	3	1,52753
68,00	29,5000	4	2,51661
69,00	26,0000	5	2,82843
70,00	26,3333	6	2,33809
71,00	27,0000	3	3,60555
72,00	31,2500	4	,95743
73,00	28,5000	2	2,12132
74,00	30,2500	4	4,57347
75,00	32,5000	4	3,10913
76,00	29,8333	6	2,78687
77,00	31,1429	7	2,85357
78,00	26,0000	2	5,65685
79,00	35,5000	2	3,53553
81,00	31,5000	2	2,12132
82,00	39,0000	1	.
83,00	30,0000	1	.
84,00	29,0000	1	.
88,00	36,0000	2	5,65685
91,00	34,0000	1	.
94,00	39,0000	1	.
Total	28,2600	100	4,37306

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pemustaka * Komunikasi Pelayanan Publik	Between Groups	(Combined)	1273,300	32	39,791	4,300	,000
		Linearity	916,871	1	916,871	99,091	,000
		Deviation from Linearity	356,429	31	11,498	1,243	,227
	Within Groups		619,940	67	9,253		
	Total		1893,240	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pemustaka * Komunikasi Pelayanan Publik	,696	,484	,820	,673

D. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,696 ^a	,484	,479	3,15641	1,693

a. Predictors : (Constant), Komunikasi Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

E. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komunikasi Pelayanan Publik	Kepuasan Pemustaka
N		100	100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	69,2800	28,2600
	Std. Deviation	8,85127	4,37306
Most Extreme Differences	Absolute	,062	,085
	Positive	,062	,085
	Negative	-,043	-,067
Kolmogorov-Smirnov Z		,616	,854
Asymp. Sig. (2-tailed)		,843	,460

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

F. Uji Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Pelayanan Publik ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,696 ^a	,484	,479	3,15641

a. Predictors : (Constant), Komunikasi Pelayanan Publik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	916,871	1	916,871	92,028	,000 ^a
	Residual	976,369	98	9,963		
	Total	1893,240	99			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,440	2,503		1,774	,079
	Komunikasi Pelayanan Publik	,344	,036	,696	9,593	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

E-mail: khey.muggle@gmail.com / HP: 085815215599

A. Identitas Diri

Nama : Kethy Hariyadi Putri
 Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 09 Oktober 1984
 NIK : 2010078410092001
 Alamat Rumah : Mutiara Jingga Residence B-33, Tasikmadu,
 Lowokwaru, Malang, Jawa Timur
 Alamat Kantor : Jalan Veteran, Lowokwaru, Malang, Jawa Timur
 Nama Ayah : Hariyadi
 Nama Ibu : Sukesi
 Nama Suami : Mochamad Syahru Rochmat
 Nama Anak : Muhammad Haydar Altamis

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Pucang 3 Sidoarjo, lulus tahun 1997
2. SLTPN 2 Sidoarjo, lulus tahun 2000
3. SMUN 1 Sidoarjo, lulus tahun 2003
4. S1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Jurusan Administrasi Bisnis, lulus tahun 2008

C. Riwayat Pekerjaan

1. Staf Administrasi Ikatan Dokter Indonesia Cabang Sidoarjo, 2008 - Juni 2010.
2. Staf Administrasi Perpustakaan Universitas Brawijaya, Juli 2010 - sekarang.

D. Karya Ilmiah

1. Implementasi Pengadaan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi: Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya (Jurnal Pustaka Ilmiah, Vol. 3 No. 2, Desember 2017)
2. Strategi Pengembangan Kerjasama Perpustakaan Atma Jaya Yogyakarta Dalam Upaya Meningkatkan Layanan (Jurnal N-JILS, Vol. 2 No. 1, Juni 2019)

Yogyakarta, Juli 2019

(Kethy Hariyadi Putri)