

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN  
KEPUASAN PEMUSTAKA DI KANTOR ARSIP DAN  
PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan  
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh  
**DENI MEI SAPUTRI**  
**08140127**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2012**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deni Mei Saputri

NIM : 08140127

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta” adalah hasil karya penulis sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Mei 2012



METERAI  
TEMPEL  
DCF07AAF000091353  
6000  
DJP  
Deni Mei Saputri  
NIM. 08140127

**Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd**  
**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan**  
**Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Saudari Deni Mei Saputri

Yogyakarta, 23 Mei 2012  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengkoreksi, dan menyerahkan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Deni Mei Saputri  
NIM : 08140127  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera di munaqosyahkan, untuk itu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Mei 2012

Pembimbing



Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd

NIP. 19730205 199903 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949  
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : [adab@uin-suka.ac.id](mailto:adab@uin-suka.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/1353/2012

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA  
DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Deni Mei Saputri  
NIM : 08140127  
Telah dimunaqasyahkan pada : 05 Juni 2012  
Nilai Munaqasyah : **A -**


Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM PENGUJI:**


Ketua Sidang

  
Tafrikkuddin, S.Ag., M.Pd.  
NIP.19730205 199903 1 003

Penguji I

  
Siti Rohaya, S.Ag., MT.  
NIP.19790622 200604 2 003

Penguji II

  
Syifaun Nafisah, ST., MT.  
NIP.19781226 200801 2 017


Yogyakarta, 15 Juni 2012

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

DEKAN,



  
Dr. Hj. Siti Maryani, M.Ag.  
NIP. 19580117 198503 2 001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Untuk Ibu dan Ayah yang saya kasihi : “Ya Allah berilah rahmat dan rizki kepada keluarga kami, serta berilah kemudahan dan kesabaran kepada kami dalam menghadapi cobaan yang Engkau berikan, Amiiinn...”
2. Untuk kakak-kakak dan keluarga penulis yang tercinta.
3. Seseorang yang selalu mencintai penulis
4. Teman-teman yang selalu menemani penulis.

## **MOTTO**

Apapun yang Terjadi Adalah yang Terbaik yang Dipilihkan Tuhan Pada Kita  
Meski Itu Bukan yang Kita Harapkan Atau Inginan.

Apabila Anda Berbuat Kebaikan Kepada Orang Lain, Maka Anda Telah Berbuat  
Baik Terhadap Diri Sendiri. ( *Benyamin Franklin* )

Jadikanlah Engkau Sumber Tambang Kebaikan, dan Baikanlah Segala Kesalahan  
yang Menyakitkan, Sesungguhnya Engkau Dapat Melihat Apa yang Engkau  
Lakukan dan Dapat Mendengar Apa yang Engkau Ucapkan.  
( 'Ali Bin Abi Thalib' )

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah robbil'alamin, puji syukur kehadiran Illahi Robbi yang telah memberi petunjuk kepada kita kejalan yang benar. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah atas Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Kebahagiaan yang teramat dalam yang penulis rasakan karena skripsi yang berjudul “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta” ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, serta untuk kepentingan jurusan Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Atas terselesaikannya skripsi ini, disampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Siti Maryam, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bpk Tafrihuddin, S.Ag, M. Pd. selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta juga selaku dosen pembimbing yang telah memberikan izin penelitian dan telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis, dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Serta telah meluangkan waktunya ditengah kesibukan yang begitu padat sehingga terselesaikan skripsi ini.

3. Ibu Siti Rohaya, S.Ag., MT selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah menguji dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Syifaun Nafisah, ST., MT selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah menguji dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
5. Seluruh dosen Prodi Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan ilmunya dari awal sampai akhir. Semoga ilmu yang di peroleh dapat bermanfaat bagi penulis dan orang lain.
6. Ibu Dra. Sri Sulastri, selaku kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, yang telah memberikan izin penulis melaksanakan penelitian di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.
7. Ibu Afia Rosdiana, M.Pd, Bapak Triyanta, S.Pd, dan seluruh pustakawan maupun staf di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan informasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Seluruh staf Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.



Dengan kerendahan hati, penulis haturkan banyak terimakasih bagi semua pihak yang telah membantu penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga kebaikan-kebaikan tersebut dapat menjadi amal ibadah serta mendapatkan balasan dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya, dan para pembaca pada umumnya. *Amin Ya Rabbal 'Alamin.*

Yogyakarta, 23 Mei 2012

Penulis

Deni Mei Saputri  
NIM. 08140127

## INTISARI

### HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA

Oleh: Deni Mei Saputri / 08140127

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, serta untuk mengetahui bagaimana komunikasi pustakawan dengan pemustaka dan kepuasan pemustaka terhadap komunikasi pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan atau metodologi kuantitatif. Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel independen (komunikasi efektif pustakawan) dan variabel dependen (kepuasan pemustaka). Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, wawancara, dan angket. Uji validitas data menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas data menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan data diolah dengan menggunakan software SPSS *version 17 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil koefisien korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,722 dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% yaitu  $r_{tabel}$  sebesar 0,202. Untuk komunikasi efektif pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta termasuk kategori baik terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,018. Sedangkan untuk kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta termasuk kategori tinggi terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,018. Nilai koefisien korelasi bernilai kuat yang berarti semakin baik komunikasi efektif pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perpustakaan untuk meningkatkan maupun mempertahankan kepuasan pemustaka baik dari segi komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka maupun faktor lainnya.

*Kata kunci: komunikasi efektif pustakawan, kepuasan pemustaka*

## ABSTRACT

### RELATIONSHIP OF LIBRARIAN EFFECTIVE COMMUNICATION AND USER SATISFACTION IN ARCHIVE OFFICE AND YOGYAKARTA PROVINCE LIBRARY

By : Deni Mei Saputri/ 08140127

This research aims to know the relationship between librarian effective communication and the user satisfaction in archive office and Yogyakarta province library, to know how the communication between librarian and user, also the user satisfaction about the librarian communication in archive office and Yogyakarta province library. This research using quantitative methodology. The variable of the research are librarian effective communication as independent variable and user satisfaction as dependent variable. Using incidental sampling, the subject of this research were 99 respondent. Observation, interview, and questioner are use to collect the data in this research. The correlation technique of product moment is use for validity analyze and Alpha cronbach method for reliability analyze. The correlation technique of product moment and SPSS version 17 for windows is use to data analyze. The result shows positif and significant relationship between librarian effective communication and user satisfaction in archive office dan Yogyakarta province library ( $r : 0,722$ ), where  $r$  count  $>$   $r$  the table on the significance level of 5% is a table  $r$  of 0.202. The librarian effective communication in archive office and Yogyakarta province library is in good level (grand mean : 3,018). User satisfaction in archive office and Yogyakarta province library in high level (grand mean : 3,018). The correlation coefficient grade are strong which means the better librarian effective communication the higher level of user satisfaction in archive office and Yogyakarta Province library. This researchs advice to the library is to increase or at least keep the user satisfaction in communication between librarian and user or the other factors.

Key words; librarian effective communication, user satisfaction.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	6
1.4 Hipotesis .....	7
1.5 Sistematika Pembahasan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Landasan Teori .....	12

2.2.1 Komunikasi .....	12
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	12
2.2.1.2 Proses Komunikasi .....	14
2.2.1.3 Komunikasi Efektif .....	15
2.2.1.4 Faktor Penghambat Efektivitas Komunikasi .....	17
2.2.1.5 Kewajiban yang Dimiliki Pustakawan.....	18
2.2.1.6 Komunikasi di Perpustakaan.....	20
2.2.1.7 Jaringan Komunikasi Formal.....	20
2.2.2 Kepuasan Pemustaka .....	23
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	23
2.2.2.2 Strategi Kepuasan Pemustaka .....	24
2.2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pemustaka .....	26
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Tempat Penelitian .....	29
3.3 Subyek dan Objek Penelitian.....	29
3.4 Variabel Penelitian.....	30
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.5.1 Populasi Penelitian.....	32
3.5.2 Sampel Penelitian .....	32
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian .....	36
3.7.1 Uji Validitas Data .....	38

3.7.1.1 Uji Validitas Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan .....	39
3.7.1.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka .....	40
3.7.2 Uji Reliabilitas Data .....	41
3.7.2.1 Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan.....	43
3.7.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pemustaka .....	43
3.8 Teknik Analisis Data .....	44
3.8.1 Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah Singkat .....	48
4.1.2 Visi dan Misi .....	50
4.1.3 Motto .....	50
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	51
4.1.5 Struktur Organisasi .....	52
4.1.5.1 Struktur Organisasi Makro.....	52
4.1.5.2 Strukur Organisasi Mikro .....	52
4.1.6 Keanggotaan .....	53
4.1.7 Koleksi .....	54
4.1.8 Jenis Layanan.....	55
4.1.8.1 Layanan Sirkulasi.....	55
4.1.8.2 Layanan Referensi .....	57
4.1.8.3 Layanan Internet .....	57
4.1.8.4 Layanan PC Internet .....	57

4.1.8.5 Layanan Keanggotaan.....	57
4.1.8.6 Perpustakaan Keliling .....	58
4.1.8.7 <i>Blind Corner</i> .....	58
4.1.8.8 Bank Buku .....	58
4.1.9 Jam Layanan Perpustakaan.....	59
4.1.10 Sumber Daya Manusia .....	59
4.2 Analisis Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.....	60
4.2.1 Analisis Butir-Butir Pernyataan.....	60
4.2.1.1 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan .....	60
4.2.1.1.1 Indikator Pemahaman .....	60
4.2.1.1.2 Indikator Kesenangan .....	64
4.2.1.1.3 Indikator Pengaruh.....	68
4.2.1.1.4 Indikator Hubungan .....	72
4.2.1.1.5 Indikator Tindakan.....	75
4.2.1.2 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kepuasan Pemustaka .....	80
4.2.1.2.1 Indikator Bukti Langsung .....	80
4.2.1.2.2 Indikator Daya Tanggap .....	84
4.2.1.2.3 Indikator Keandalan.....	88
4.2.1.2.4 Indikator Jaminan.....	92

4.2.1.2.5 Indikator Empati .....	95
4.2.2 Uji Hipotesis .....	100
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	104
5.2 Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen .....	36
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan (X).	39
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka (Y).....	41
Tabel 4. Tolak Ukur Nilai Alpha.....	42
Tabel 5. Statistik Buku Berdasarkan Kelas .....	54
Tabel 6. Statistik Buku Berdasarkan Jenis .....	55
Tabel 7. Statistik Buku Berdasarkan Bahasa.....	55
Tabel 8. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 1 .....	60
Tabel 9. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 2 .....	61
Tabel 10. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 3 .....	62
Tabel 11. Jawaban Responden Terhadap Indikator Pemahaman .....	63
Tabel 12. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 4 .....	64
Tabel 13. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 5 .....	65
Tabel 14. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 6 .....	66
Tabel 15. Jawaban Responden Terhadap Indikator Kesenangan .....	67
Tabel 16. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 7 .....	68
Tabel 17. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 8 .....	69
Tabel 18. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 9 .....	70
Tabel 19. Jawaban Responden Terhadap Indikator Pengaruh.....	71
Tabel 20. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 10 .....	72
Tabel 21. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 11 .....	73
Tabel 22. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 12 .....	74
Tabel 23. Jawaban Responden Terhadap Indikator Hubungan .....	75
Tabel 24. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 13 .....	75
Tabel 25. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 14 .....	76
Tabel 26. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 15 .....	77
Tabel 27. Jawaban Responden Terhadap Indikator Tindakan.....	78

Tabel 28. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan (X) .....	79
Tabel 29. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 16 .....	80
Tabel 30. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 17 .....	81
Tabel 31. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 18 .....	82
Tabel 32. Jawaban Responden Terhadap Indikator Bukti Langsung .....	83
Tabel 33. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 19 .....	84
Tabel 34. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 20 .....	85
Tabel 35. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 21 .....	86
Tabel 36. Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap .....	87
Tabel 37. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 22 .....	88
Tabel 38. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 23 .....	89
Tabel 39. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 24 .....	90
Tabel 40. Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan.....	91
Tabel 41. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 25 .....	92
Tabel 42. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 26 .....	93
Tabel 43. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 27 .....	94
Tabel 44. Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan .....	95
Tabel 45. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 28 .....	95
Tabel 46. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 29 .....	97
Tabel 47. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Nomor 30 .....	98
Tabel 48. Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati .....	99
Tabel 49. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka (Y) .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Proses Komunikasi .....	14
Gambar 2. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
Gambar 3. Paradigma Penelitian.....	31
Gambar 4. Koefisien Reliabilitas Alat Ukur Komunikasi Efektif Pustakawan.....	43
Gambar 5. Koefisien Reliabilitas Alat Ukur Kepuasan Pemustaka.....	43
Gambar 6. Struktur Organisasi Makro Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Yogyakarta.....	52
Gambar 7. Struktur Organisasi Mikro Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Yogyakarta.....	53
Gambar 8. <i>Correlations</i> .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 2.	Tabulasi Uji Coba Kuesioner Penelitian (30) Responden.....	113
Lampiran 3.	Tabulasi Kuesioner Penelitian Seluruh Responden (99).....	115
Lampiran 4.	Hasil Uji Coba Validitas Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan <i>Correlations</i> .....	120
Lampiran 5.	Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan <i>Reliability</i> .....	121
Lampiran 6.	Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka <i>Correlations</i> .....	122
Lampiran 7.	Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kepuasan Pemustaka <i>Reliability</i> .....	123
Lampiran 8.	<i>Correlations</i> .....	124
Lampiran 9.	Tabel Korelasi Pearson Product Moment Pada $\alpha$ 5%.....	125
Lampiran 10.	Surat Penetapan Pembimbing.....	126
Lampiran 11.	Surat Izin Penelitian .....	127
Lampiran 12.	Surat Izin dari BAPEDA .....	128
Lampiran 13.	Surat Izin dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta .....	129
Lampiran 14.	Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian.....	130
Lampiran 15.	Daftar Riwayat Hidup.....	131

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Qalyubi (2007:3) menyatakan bahwa perpustakaan adalah sebuah sistem yang di dalamnya terdapat unsur tempat (institusi), koleksi yang disusun berdasarkan sistem tertentu, dan pemustaka. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta merupakan jenis perpustakaan umum, ditambahkan oleh Qalyubi (2007:6) bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang mempunyai tugas melayani masyarakat umum atau semua anggota lapisan masyarakat yang memerlukan jasa perpustakaan dan informasi.

Keberadaan perpustakaan pada institusi pendidikan sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan institusi tersebut, karena perpustakaan merupakan salah satu penyedia informasi yang sering dibutuhkan untuk pendidikan dan penelitian. Perpustakaan merupakan unit informasi yang di dalamnya terdapat berbagai unsur atau aspek yang mendukung kemajuan perpustakaan seperti ruangan atau gedung, koleksi atau bahan pustaka, perlengkapan, peralatan, sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia mencakup seluruh manusia yang ada di dalam organisasi yaitu mereka yang secara keseluruhan terlibat dalam kegiatan organisasi. Dari level yang paling tinggi sampai level yang paling bawah. Meskipun berbeda tingkatan, namun sumber daya manusia memiliki peran yang sama bagi tercapainya tujuan organisasi, sama halnya dengan perpustakaan.

Tujuan penting dari perpustakaan yaitu untuk memberi kepuasan kepada pemustaka terhadap pelayanan yang terdapat di perpustakaan. Selengkap mungkin fasilitas dan koleksi di perpustakaan, jika dalam penyampaiannya kepada pemustaka tidak berjalan lancar, maka akan percuma saja. Untuk itu perpustakaan harus selalu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang baik dan memberikan kenyamanan bagi pemustaka. Semua itu dapat terwujud jika semua aspek yang ada di perpustakaan saling mendukung dan berjalan selaras, serasi dan seimbang.

Dalam suatu institusi atau organisasi diperlukan suatu sistem yang dapat menunjang kinerja organisasi tersebut. Pencapaian tujuan organisasi memerlukan kerjasama yang baik antar komponen yang ada di dalamnya. Kerjasama terbentuk karena adanya kesatuan persepsi dan tujuan tentang apa yang akan dicapai. Semua organisasi atau institusi tidak peduli bagaimanapun bentuk dan apa tujuannya adalah ditopang, disatukan dan melakukan fungsinya dengan melalui proses komunikasi. Begitu pula dengan perpustakaan, untuk itu sangat diperlukan adanya komunikasi yang baik antar pihak-pihak yang terkait di dalamnya. Dalam suatu organisasi, peran komunikasi sangatlah vital, dengan komunikasi dapat menciptakan hubungan kerja yang kondusif dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Robbins dan Jones (1986:1) menyatakan komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang, yang mengandung arti atau makna. Atau perbuatan penyampaian suatu gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lainnya. Jadi dalam komunikasi itu terdapat lambang-lambang atau simbol-simbol yang mengandung arti maupun

makna yang akan disampaikan kepada orang lain dengan tujuan mendapatkan umpan balik dari orang yang akan menerima lambang-lambang ataupun simbol-simbol tersebut. Kandungan arti maupun makna dari lambang-lambang atau simbol-simbol di sini tentu saja tergantung pada pemahaman dan persepsi penerima informasi. Oleh karena itu komunikasi akan efektif dan tujuan komunikasi akan tercapai, apabila masing-masing pelaku yang terlibat di dalamnya mempunyai persepsi yang sama terhadap simbol. Apabila terdapat perbedaan persepsi, maka tujuan komunikasi akan gagal.

Tubbs dan Moss dalam Kriyantono (2006:4) menyatakan bahwa komunikasi efektif bisa diartikan jika komunikasi yang terjadi itu ada kesamaan antara kerangka berpikir (*frame of reference*) dan bidang pengalaman (*field of experience*) antara komunikator dengan komunikan. Jadi dengan kata lain komunikasi efektif akan dapat terjadi di perpustakaan jika ada kesamaan kerangka berpikir (*frame of reference*) dan bidang pengalaman (*field of experience*) antara pustakawan dengan pemustaka.

Seperti yang diungkapkan oleh Pace (2006:165) menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam komunikasi adalah seseorang merasa nyaman dengan pesan-pesan, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi.

Menurut Cravens dalam Susilowati (2009:4) menyebutkan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dan mengembangkan komitmen setiap orang yang berada dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Sementara itu untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, seperti yang disebutkan oleh Susilowati (2006:5-6), bahwa organisasi pelayanan harus melakukan 4 hal yaitu: 1) mengidentifikasi siapa pelanggannya, 2) memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas, 3) memahami strategi kualitas pelanggan, dan 4) memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Untuk istilah pengguna, konsumen, pelanggan yang kesemuanya mempunyai makna yaitu sebagai pihak yang diberikan pelayanan maka peneliti menerapkan pada istilah pemustaka, karena untuk bidang perpustakaan menggunakan istilah pemustaka yang mempunyai makna pihak yang diberikan pelayanan.

Peran komunikasi dalam suatu perpustakaan merupakan hal yang sangat penting karena hampir semua bentuk dan hasil kegiatan perpustakaan ditujukan untuk dikomunikasikan ke masyarakat. Dengan komunikasi yang baik di perpustakaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dari pemustaka. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta selalu ingin memuaskan pemustaka dengan meningkatkan kualitas kinerja pustakawannya yaitu salah satunya melalui kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta antara pustakawan dengan pemustaka sudah pasti terjadi komunikasi, seperti pada saat pemustaka melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian buku, pemustaka meminta password untuk *hot-spot*, di ruang referensi dan masih banyak lagi kegiatan komunikasi yang terjadi. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta yang



terletak di Jalan Suroto No. 9 Kotabaru Yogyakarta ini diharapkan benar-benar menjadi sumber belajar masyarakat yang dalam pelayanannya tidak hanya menyediakan bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan namun juga berbagai kegiatan yang bermuara pada pengembangan budaya literasi masyarakat. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta senantiasa berbenah untuk mengoptimalkan perannya dalam mengembangkan fungsi penelitian, pendidikan, pelestarian, informasi dan rekreasi. Seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Trianta S.Pd selaku salah satu pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta menyebutkan bahwa komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka itu sangat penting. Sehingga memberi kepuasan bagi pemustaka merupakan kegiatan yang tidak kalah penting, dan dengan komunikasi yang efektif diharapkan dapat menimbulkan saling pengertian dan saling menguntungkan antara pustakawan dan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “*Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi efektif pustakawan dengan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta?

3. Bagaimana hubungan komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui komunikasi efektif pustakawan dengan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian:**

1. Bagi perpustakaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi manajemen Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta untuk memperhatikan kemampuan komunikasi pustakawan dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka.
2. Bagi pustakawan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan informasi dalam berkomunikasi dan meningkatkan kepuasan terhadap pemustaka.
3. Bagi pemustaka, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan informasi dalam berkomunikasi.

4. Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai kemampuan komunikasi yang efektif dan kepuasan dari pemustaka.

#### **1.4 Hipotesis**

Penelitian yang merumuskan hipotesis yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yang nantinya akan dibuktikan setelah data-data terkumpul semua. Menurut Sugiyono (2010:64) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Dengan melihat rumusan masalah di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : "Ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta".

#### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Agar memudahkan dalam memahami isi dari penelitian ini dan memperjelas kerangka pemikiran, maka penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan terdiri dari lima sub bab, menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan pustaka terdiri dari dua sub bab, menguraikan tentang penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan dan landasan teori tentang komunikasi efektif dan kepuasan pemustaka.

Bab III Metode penelitian terdiri dari delapan sub bab, menguraikan tentang jenis penelitian, tempat penelitian, subyek dan obyek penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrument penelitian, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan terdiri dari dua sub bab, pertama berisi tentang deskripsi objek yang diteliti yaitu Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Selanjutnya yang kedua, analisis terhadap hubungan komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.

Bab V Penutup terdiri dari dua sub bab, menguraikan tentang simpulan dan saran-saran dari penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah penulis melakukan penelitian dan menganalisis data mengenai “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.”, maka selanjutnya penulis dapat menarik dan menyajikan beberapa simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan mengenai komunikasi efektif pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa *Grand Mean* untuk komunikasi efektif pustakawan yaitu sebesar 3,018, dalam skala interval berada pada rentang 2,56 – 3,25. Sehingga interpretasi dari komunikasi efektif di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori baik.
2. Untuk nilai rata-rata keseluruhan mengenai kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa *Grand Mean* untuk kepuasan pemustaka yaitu sebesar 3,018, dalam skala interval berada pada rentang 2,56 – 3,25. Sehingga interpretasi dari kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori tinggi.
3. Sedangkan untuk analisis mengenai hubungan komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan

Daerah Kota Yogyakarta, penulis menggunakan analisis korelasi *Product Moment* maka diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,722, dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 0,202. Dengan demikian nilai koefisien korelasi sebesar 0,722 adalah lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak, sedangkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Ini artinya ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Dengan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,722 maka termasuk dalam kategori berada pada rentang 0,60 – 0,99 yang interpretasinya yaitu antara variabel komunikasi efektif pustakawan (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y) terdapat korelasi yang kuat. Hal tersebut menandakan bahwa komunikasi efektif pustakawan memang ada hubungannya terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis telah lakukan, sekiranya penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi efektif pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta sudah baik, namun ada baiknya setiap pustakawan bisa meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi.

2. Perpustakaan perlu menambahkan fasilitas OPAC dan mensosialisasikan penggunaan dan pemanfaatan OPAC kepada pemustaka, karena masih banyak pemustaka yang belum mengetahui apa itu OPAC.
3. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta sudah tinggi, sehingga perpustakaan harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pemustaka baik dari segi pelayanan komunikasi pustakawan maupun dari segi lainnya.
4. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa ada hubungan yang kuat antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka, maka semakin baik komunikasi efektif dari pustakawan semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Sehingga dengan meningkatkan pelayanan komunikasi pustakawan akan meningkatkan tingkat kepuasan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggadwipuspa, Nova. 2010. “*Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kinerja Pustakawan Di Perputakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*”. (Skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Bungin, H.M. Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Richard F. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Rini. 2002. “*Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Daerah Istimewa Yogyakarta*”. (Skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Hasan. M. Iqbal. 2005. *Pokok-pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*. Ed-2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip.1997. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (terj. Teguh dan Runny A. Rusli). Jakarta: Prehalindo.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lasa, Hs. 1999. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta:Gama Media.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pace, Wayne dan Don F. Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.



- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, James dan Jones, Barbara S. 1986. *Komunikasi yang Efektif: Untuk Pemimpin, pejabat dan Usahawan*. Jakarta: Pedomam Ilmu Jaya.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2000. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suranto, AW. 2005. *Komunikasi Perkantoran: prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*. Yogyakarta: media Wacana.
- Susilowati, Erni Dyah. 2009. "Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah istimewa Yogyakarta". (Skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi: pengantar studi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

## Lampiran 1

### ANGKET PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr.wb.

Saat ini saya mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan penelitian tentang “**Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan Dan Kepuasan Pemustaka Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta**”.

Demi kelancaran penyusunan skripsi ini, saya mengharapkan bantuan saudara untuk mengisi angket (kuesioner) sebagaimana tercantum di bawah ini dengan sebenar-benarnya. Semua jawaban dalam penelitian ini dijamin kerahasiaannya. Atas bantuan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Hormat saya

Deni Mei Saputri

**KUESIONER (ANGKET)**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN KEPUASAN**  
**PEMUSTAKA DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA**  
**YOGYAKARTA**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama Saudara :
2. Jenis Kelamin :

Jawablah dengan memberi tanda check list () pada salah satu alternative jawaban yang telah tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju

TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

Terima kasih atas partisipasi dan kerjasamanya.

Deni Mei Saputri (Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)

1. Variabel Komunikasi Efektif

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<b>Pemahaman</b>				
	1. Pemustaka mengerti apa yang disampaikan pustakawan.				
	2. Pustakawan dalam penyampaian informasi mudah dipahami oleh pemustaka.				
	3. Informasi yang diberikan pustakawan sesuai dengan yang diinginkan pemustaka.				
2	<b>Kesenangan</b>				
	4. Interaksi dengan pustakawan menimbulkan suasana menyenangkan.				
	5. Cara berkomunikasi pustakawan menarik.				
	6. Pustakawan dalam berkomunikasi sering memperlihatkan senyuman.				
3	<b>Pengaruh</b>				
	7. Terjadi perubahan sikap pemustaka yang positif akibat terpengaruh komunikasi yang telah berlangsung dengan pustakawan.				
	8. Pemustaka memperhatikan setiap informasi dari pustakawan.				

	9. Pemustaka memperhatikan peraturan di perpustakaan.				
4	Hubungan				
	10. Terjalin hubungan yang akrab antara pustakawan dan pemustaka.				
	11. Tercipta hubungan yang baik setelah ada interaksi dengan pustakawan.				
	12. Setiap berkunjung ke perpustakaan selalu ada komunikasi dengan pustakawan.				
5	Tindakan				
	13. Pemustaka memiliki keinginan untuk datang kembali.				
	14. Pemustaka merasa nyaman berlama-lama di perpustakaan.				
	15. Mematuhi peraturan di perpustakaan.				

## 2. Variabel Kepuasan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Bukti Langsung				
	16. Pustakawan berpenampilan menarik.				
	17. Pustakawan memberikan kinerja yang baik dalam pelayanan kebutuhan informasi.				
	18. Perpustakaan memiliki fasilitas OPAC yang dapat membantu pemustaka menyampaikan saran dan kritik kepada pustakawan.				
2	Daya Tanggap				
	19. Pustakawan mengutamakan kepentingan pemustaka yang membutuhkan bantuan.				
	20. Kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dilakukan dengan jelas, tepat dan mudah dipercaya.				
	21. Pustakawan menanggapi keluhan pemustaka dengan memuaskan.				
3	Kehandalan				
	22. Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, cepat, dan memuaskan.				
	23. Pustakawan dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat.				
	24. Pustakawan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang timbul				
4	Jaminan				
	25. Komunikasi pustakawan dengan pemustaka sudah efektif .				

	26. Kemampuan pustakawan dalam penguasaan informasi yang berhubungan dengan perpustakaan sudah baik.				
	27. Pustakawan bersikap sopan dengan pemustaka.				
5	Empati				
	28. Pustakawan berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami.				
	29. Ekspresi yang menyenangkan terlihat di wajah pustakawan saat memberikan pelayanan.				
	30. Pustakawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				

## Lampiran 2

**TABULASI UJI COBA KUESIONER PENELITIAN (30) RESPONDEN  
HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN  
KEPUASAN PEMUSTAKA  
DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA  
YOGYAKARTA**

Skor Jawaban Responden dari Butir 1 – 15

Variabel X : Komunikasi Efektif Pustakawan

No. Resp.	Jawaban Responden untuk item nomor:															X
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	40
2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	53
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	55
4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	39
5	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	43
6	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	45
7	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	41
8	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	43
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	48
10	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	47
11	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	52
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	47
13	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
14	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
15	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	49
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	58
17	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	39
18	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	45
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	46
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46
23	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	46
24	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	49
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	43
26	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	39
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
28	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	44
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
30	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	43

## Skor Jawaban Responden dari Butir 16 - 30

Variabel Y : Kepuasan Pemustaka

No. Resp.	Jawaban Responden untuk item nomor:															Y
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	52
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	54
4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	37
5	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	39
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	43
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
9	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49
10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	49
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	56
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
13	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	39
14	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	39
15	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	48
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	46
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
21	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	45
23	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	49
24	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	43
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	43
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
27	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	39
28	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	49
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	49
30	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	41





36	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	42
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	42
38	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	41
39	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43
40	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	51
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	58
42	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	50
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46
45	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	43
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	50
47	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	50
48	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	50
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
51	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	42
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	42
54	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	44
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
56	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
60	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	42
62	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	42
63	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	51
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	54
65	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	46
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	50
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	42
68	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	43
69	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	41
70	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	55
71	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	47
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
73	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	44
74	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	48
75	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	45
76	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	46
77	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	47
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	50
79	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	49
80	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	34
81	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	46

82	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	40
83	4	3	3	3	2	3	3	2	4	1	3	3	2	4	4	44
84	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	4	4	4	39
85	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
88	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	46
89	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	36
90	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	41
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
92	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	53
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
94	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	40
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	42
96	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42
97	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	34
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	50
99	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	49

Skor Jawaban Responden dari Butir 1 – 99

Variabel Y : Kepuasan Pemustaka

No Resp.	Jawaban Responden untuk item nomor:															Y
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	52
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	54
4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	37
5	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	39
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	43
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
9	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49
10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	49
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	56
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
13	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	39
14	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	39
15	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	48
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	46
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
21	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	45

23	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	49
24	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	43
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	43
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
27	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	39
28	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	49
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	49
30	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	41
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
33	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	40
34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
36	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	44
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
38	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
40	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	46
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
42	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	49
43	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
45	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
46	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
48	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	45
49	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
50	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
51	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	36
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	42
54	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	42
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
56	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	47
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
62	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	51
63	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	52
64	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	54
65	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
66	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
67	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	51
68	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	40

69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
70	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	48
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46
73	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	46
74	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
76	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	46
77	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	47
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	50
79	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44
80	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	34
81	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	42
82	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	35
83	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	46
84	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	40
85	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	43
86	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
87	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
88	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	47
89	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
90	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	42
91	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	56
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
94	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	39
95	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	41
96	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	40
97	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	41
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	50
99	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44

#### Lampiran 4

### HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN *Correlations*

	Total X		Total X
X1 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.528 .003 30	X9 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.706 .000 30
X2 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.574 .001 30	X10 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.706 .000 30
X3 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.565 .001 30	X11 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.624 .000 30
X4 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.748 .000 30	X12 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.587 .001 30
X5 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.756 .000 0	X13 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.507 .004 30
X6 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.632 .000 30	X14 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.466 .009 30
X7 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.648 .000 30	X15 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.631 .000 30
X8 Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	.676 .000 30	Jml Pearson Correlations Sig (2-tailed) N	1 30

## Lampiran 5

**HASIL UJI COBA RELIABILITAS VARIABEL KOMUNIKASI EFEKTIF  
PUSTAKAWAN**  
*Reliability*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	42.70	26.700	.450	.884
X2	42.70	26.424	.501	.882
X3	42.90	25.679	.465	.885
X4	42.73	25.582	.701	.874
X5	42.93	24.409	.694	.873
X6	42.70	26.079	.566	.879
X7	42.83	25.937	.582	.879
X8	42.80	25.959	.619	.877
X9	42.70	24.907	.636	.876
X10	43.03	24.792	.635	.876
X11	42.77	26.461	.564	.880
X12	43.03	26.585	.521	.881
X13	42.43	27.082	.436	.884
X14	42.40	27.007	.379	.887
X15	42.53	25.568	.552	.880

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.80	29.545	5.436	15

## Lampiran 6

### HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN PEMUSTAKA *Correlations*

	Total Y		Total Y
Y16 Pearson Correlations	.633	Y24 Pearson Correlations	.710
Sig (2-tailed)	.000	Sig (2-tailed)	.000
N	30	N	30
Y17 Pearson Correlations	.673	Y25 Pearson Correlations	.661
Sig (2-tailed)	.000	Sig (2-tailed)	.000
N	30	N	30
Y18 Pearson Correlations	.650	Y26 Pearson Correlations	.707
Sig (2-tailed)	.000	Sig (2-tailed)	.000
N	30	N	30
Y19 Pearson Correlations	.659	Y27 Pearson Correlations	.647
Sig (2-tailed)	.000	Sig (2-tailed)	.000
N	30	N	30
Y20 Pearson Correlations	.670	Y28 Pearson Correlations	.499
Sig (2-tailed)	.000	Sig (2-tailed)	.005
N	30	N	30
Y21 Pearson Correlations	.686	Y29 Pearson Correlations	.623
Sig (2-tailed)	.000	Sig (2-tailed)	.000
N	30	N	30
Y22 Pearson Correlations	.724	Y30 Pearson Correlations	.763
Sig (2-tailed)	.000	Sig (2-tailed)	.000
N	30	N	30
Y23 Pearson Correlations	.641	Jml Pearson Correlations	1
Sig (2-tailed)	.000	Sig (2-tailed)	
N	30	N	30

## Lampiran 7

**HASIL UJI COBA RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN  
PEMUSTAKA  
*Reliability***

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.996	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y16	52.39	2662.312	.982	.996
Y17	52.13	2647.983	.985	.996
Y18	52.29	2625.880	.985	.996
Y19	52.16	2609.606	.989	.996
Y20	52.13	2591.316	.990	.995
Y21	52.26	2569.465	.989	.995
Y22	52.16	2552.673	.992	.995
Y23	52.06	2536.396	.992	.995
Y24	52.13	2516.383	.994	.995
Y25	52.19	2496.561	.992	.995
Y26	52.00	2481.867	.995	.995
Y27	51.65	2470.770	.995	.995
Y28	51.68	2452.759	.994	.995
Y29	51.87	2430.049	.995	.996
Y30	51.74	2412.931	.996	.996

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
55.77	2911.647	53.960	15



## Lampiran 8

*CORRELATIONS*

Correlations

		Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan X	Variabel Kepuasan Pemustaka Y
Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan X	Pearson Correlation	1	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Variabel Kepuasan Pemustaka Y	Pearson Correlation	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

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

## Lampiran 9

**NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT**  
**TARAF SIGNIFIKANSI 5%**  
**(Sugiyono, 2010:333)**

N	Taraf Signifikansi (5%)	N	Taraf Signifikansi (5%)	N	Taraf Signifikansi (5%)
3	0,997	27	0,381	55	0,266
4	0,950	28	0,374	60	0,254
5	0,878	29	0,367	65	0,244
6	0,811	30	0,361	70	0,235
7	0,754	31	0,355	75	0,227
8	0,707	32	0,349	80	0,220
9	0,666	33	0,344	85	0,213
10	0,632	34	0,339	90	0,207
11	0,602	35	0,334	95	0,202
12	0,576	36	0,329	100	0,195
13	0,553	37	0,325	125	0,176
14	0,532	38	0,320	150	0,159
15	0,514	39	0,316	175	0,148
16	0,497	40	0,312	200	0,138
17	0,482	41	0,308	300	0,113
18	0,468	42	0,304	400	0,098
19	0,456	43	0,301	500	0,088
20	0,444	44	0,297	600	0,080
21	0,433	45	0,294	700	0,074
22	0,423	46	0,291	800	0,070
23	0,413	47	0,288	900	0,065
24	0,404	48	0,284	1000	0,062
25	0,396	49	0,281		
26	0,388	50	0,279		



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949  
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : [adab@uin-suka.ac.id](mailto:adab@uin-suka.ac.id)

Nomor : UIN.2/IP/ PP.01.1/ 134/2012  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Perihal : **Penetapan Pembimbing**

Yogyakarta, 15 Maret 2012

Kepada Yth :

**Tafrikhuddin, S.Ag.,M.Pd.**

Dosen Fakultas Adab dan ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Tempat

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Berdasarkan judul skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : Deni Mei Saputri  
NIM : 08140127  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Semester : VIII  
Judul Skripsi :

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA  
DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA**

Ketua Program Studi menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud.

Jika Saudara berkeberatan, harap memberitahukan kepada jurusan dalam waktu 3 hari terhitung sejak tanggal surat ini.

Demikian agar menjadi maklum.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**



Dekan,  
Kelas Prodi IP,

**Tafrikhuddin, S.Ag.,M.Pd**  
NIP. 19730205 199903 1 003

**Tembusan:**

1. Dekan (arsip Prodi IP);
2. Penasehat Akademik;
3. Pengendali Judul;
4. Mahasiswa ybs.

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949  
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : [adab@uin-suka.ac.id](mailto:adab@uin-suka.ac.id)

: UIN.02/DA.1/PP.00.9/659 /2012

Yogyakarta, 11 April 2012

: -

: **Surat Izin Penelitian**

Kepada:

Yth. **GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

C.q. Kepala Biro Administrasi Pembangunan

Sekretariat Daerah Provinsi DIY

Komplek Kepatihan- Danurejan

Yogyakarta 55213

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat kepada Bapak/Ibu bahwa, untuk melengkapi tugas akhir skripsi mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan diperlukan data yang akurat. Sehubungan dengan itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengizinkan bagi mahasiswa kami :

Nama : Deni Mei Saputri  
NIM : 08140127  
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Tujuan : Penelitian  
Dosen Pembimbing : **Tafrikhuddin, S.Ag.,M.Pd.**  
Judul Skripsi :

*HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA  
DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA*

Untuk melakukan penelitian dan mencari data yang diperlukan.

Demikian permohonan ini, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



...an Dekan,  
...antu Dekan Bidang Akademik,

**Drs. Chairon Nahdiyyin, MA.**  
19680401 199303 1 005

**Disan :**

kan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (arsip Prodi IP)  
ng bersangkutan



**PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/3544/V/4/2012

Kelembagaan Surat : Dekan Fak. Adab dan Ilmu Budaya UIN Suka Yk Nomor : UIN.02/DA.1/PP.00.9/659/2012  
Tanggal : 11 April 2012 Perihal : Ijin Penelitian

- Dasar : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;  
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.  
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DITUNJUKKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : DENI MEI SAPUTRI NIP/NIM : 08140127  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta  
Judul : HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA  
Lokasi : - Kota/Kab. KOTA YOGYAKARTA  
Waktu : 12 April 2012 s/d 12 Juli 2012

**Isi dan Ketentuan**

Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Provinsi DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud; Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi; Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan; Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id); Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 12 April 2012

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan

Ub.

PLH. Kepala Biro Administrasi Pembangunan

*Zugeng*

**Tembusan:**

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq. Dinas Perizinan
3. Ka. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Prov. DIY
4. Dekan Fak. Adab dan Ilmu Budaya UIN Suka Yogyakarta
5. Yang Bersangkutan



PLH. Sugeng Irianto, M.Kes.  
NIP. 19620226 198803 1 008



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515866, 562682  
EMAIL : perizinan@jogja.go.id EMAIL INTRANET : perizinan@intra.jogja.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1063  
27/07/12

- : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nomor : 070/3544/V/4/2012 Tanggal : 12/04/2012
- : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah  
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;  
5. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 38/L.2/2004 tentang Pemberian izin/Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKN/PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dianjukan Kepada : Nama : DENI MEI SAPUTRI NO MHS / NIM : 08140127  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Adab dan Ilmu Budaya - UIN SUKA Yk  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta  
Penanggungjawab : Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA

Asas/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 12/04/2012 Sampai 12/07/2012  
Mempunyai : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Syarat/Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas  
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan  
Pemegang Izin

  
DENI MEI SAPUTRI

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
pada Tanggal 23-4-2012

An. Kepala Dinas Perizinan  
Sekretaris

  
Drs. HARDONO  
NIP 195804101985031013

Sebaran Kepada :

1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Prop. DIY
3. Ka. Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta
4. Ybs.



**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH**

Jl. Suroto No.9 Kotabaru Yogyakarta Telp./Facs. (0274) 511314

EMAIL: kap@jogjakota.go.id; KODE POS 55224

130

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 041/315.....

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Sri Sulastri

Jabatan : Kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah  
Kota Yogyakarta

Menerangkan bahwa mahasiswi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Jurusan Ilmu Perpustakaan Semester VIII, nama:

Nama : Deni Mei Saputri

NIM : 08140127

telah melaksanakan penelitian untuk kegiatan penyusunan Skripsi dengan judul "**Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta**".

Demikian Surat Keterangan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Mei 2012



Nip. 195608251981032004

SEGORO AMARTO

SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYAKARTA  
KEMANDIRIAN – KEDISIPLINAN – KEPEDULIAN – KEBERSAMAAN

