

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian pertama dilakukan oleh Ika Krismayanti (2017), merupakan sebuah jurnal dengan judul “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (Studi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)”. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pustakawan dengan pedoman wawancara yang terdiri dari tujuh poin, yaitu *Empathy, Supportiveness, Positiveness, Equality, Confidence, Immediacy* dan *Interaction Management* yang dikemukakan oleh De Vito. Berdasarkan hasil analisis tentang keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, disimpulkan bahwa pustakawan telah memiliki keterampilan komunikasi interpersonal dengan pemustaka. Komunikasi interpersonal tersebut dilakukan dengan menunjukkan sikap empati, menjaga hubungan harmonis sehingga terbangun komunikasi yang baik, menghargai pemustaka dengan tidak mencurigai aktifitas mereka di perpustakaan, menjadi pribadi yang percaya diri.

Penelitian kedua, dilakukan oleh Susi Marlina (2018), merupakan sebuah tesis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan (x) terhadap kepuasan pemustaka (y). Metode penelitian yang

digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif, menggunakan teknik sampel *accidental sampling* dengan jumlah sampel 394 responden, dari 28,604 orang pemustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Analisis data menggunakan teknik regresi sederhana dengan bantuan *spss versi 21.0 for windows*. Berdasarkan hasil pengujian analisis deskriptif menggunakan rumus *mean* dan *Grand Mean* diperoleh hasil dari komunikasi interpersonal dengan nilai Rata-Rata 3,05 dikategorikan baik, sedangkan kepuasan pemustaka dengan nilai Rata-Rata 3,24 dikategorikan baik. Hasil uji korelasi *product moment*, bahwa besar koefisien korelasi variabel komunikasi interpersonal hubungan (x) dan kepuasan pemustaka (y) memperoleh hasil sebesar 0,821 pada interval koefisien antara 0,80-1,000 menunjukkan pengaruh yang sangat kuat, dimana arah hubungan positif adalah karena nilai r menunjukkan angka positif. Kesimpulannya adalah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia.

Penelitian ketiga, dilakukan oleh Hadyan Aldio Galih dan Kiki Fauziah (2019) berupa jurnal yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok”. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi komunikasi interpersonal pustakawan dibagian layanan sirkulasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif jenis studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok menguasai kemampuan berkomunikasi interpersonal dalam melayani pengunjung perpustakaan. Namun penelitian ini juga menemukan bahwa perilaku para pustakawan menunjukkan superioritas mereka terhadap pengunjung,

akibatnya mereka menjadi kurang proaktif dan kurang empatik dalam melayani pengunjung.

Persamaan dengan penelitian pertama adalah sama-sama membahas tema komunikasi interpersonal pustakawan. Sedangkan perbedaannya adalah metode yang digunakan peneliti adalah metode kuantitatif. Terdapat persamaan dan perbedaan juga dalam penelitian kedua dalam penelitian ini. Persamaannya, sama-sama membahas tema komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan perbedaannya adalah berkaitan dengan waktu dan tempat penelitian. Penelitian yang dilakukan peneliti bertempat di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Beda juga dengan teori yang digunakan oleh peneliti saat ini. Adapun persamaan dengan penelitian ketiga adalah membahas tema yang sama terkait komunikasi interpersonal pustakawan. Perbedaannya adalah metode penelitian yang digunakan, tujuan penelitian dan tempat penelitian.

Peneliti meninjau satu tesis dan dua jurnal yang bertema sama, yakni komunikasi interpersonal pustakawan. Penelitian pertama merupakan sebuah jurnal, perbedaannya dengan penelitian peneliti adalah metode dan tempat penelitiannya. Penelitian kedua merupakan tesis dengan judul yang sama namun berbeda tempat penelitiannya. Penelitian ketiga juga merupakan jurnal tahun 2019, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ketiga menggunakan studi kasus dan jenis penelitian kualitatif. Dengan adanya penelitian-penelitian tersebut, sangat membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini.

Peneliti lebih cenderung menggunakan penelitian milik Susi Marlina (2018) sebagai tinjauan, karena tema serta jenis penelitian yang sama. Kelemahan

dalam penelitian Susi Marlina, diantaranya masih banyak *typo* yang sangat mencolok. Teori kepuasan yang digunakan belum menggunakan teori lingkup ilmu perpustakaan, masih menggunakan *Total Quality Service*.

### 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian

No.	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ika Krismayanti (2017) “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (Studi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)”	-Sama-sama membahas tema komunikasi interpersonal pustakawan. -Teori yang digunakan sama, Devito.	-Metode yang digunakan peneliti adalah metode kuantitatif. -Aspek teori yang digunakan berbeda, penelitian saat ini menggunakan kemampuan komunikasi interpersonal.
2	Susi Marlina (2018) “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia”	-Sama-sama membahas tema komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. -Teori yang digunakan sama, Devito.	-Waktu dan tempat penelitian. -Aspek teori yang digunakan berbeda, penelitian saat ini menggunakan kemampuan komunikasi interpersonal.
3	Hadyan Aldio Galih dan Kiki Fauziah (2019) “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok”	-Membahas tema yang sama terkait komunikasi interpersonal pustakawan. -Aspek teori yang digunakan sama, Devito.	-Metode penelitian yang digunakan, tujuan penelitian dan tempat penelitian.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Arti *communis* disini adalah sama, dalam arti kata sama makna mengenai suatu hal. Komunikasi juga berasal dari bahasa latin *communicare* yang artinya memberitahukan. Kata tersebut kemudian berkembang dalam bahasa inggris *communication* yang artinya proses pertukaran informasi, konsep, ide, gagasan, perasaan dan lai-lain antara dua orang atau lebih (Aw, 2010). Lebih lanjut Evertt M. Rogers dalam Aw mengatakan bahwa “*communication is the process by which an idea is transferred from a source to receiver with the intention of changing his or her behavior*” yang bermakna komunikasi ialah proses yang didalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk mengubah perilakunya.

Wood (2010) Komunikasi adalah jantung dari sebuah hubungan personal. Keberlangsungan sebuah hubungan personal tergantung dari kemampuan kita dalam melakukan komunikasi secara efektif. Agar tercipta kepuasan dalam hubungan, kita harus paham untuk mengungkapkan perasaan, kebutuhan dan gagasan kepada orang lain. Kita juga harus belajar mendengar dan bersikap responsif kepada orang lain, sehingga mereka merasa aman dan nyaman untuk terbuka serta jujur kepada kita.

Theodorson (1969) dalam Rohim (2009) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada satu orang atau



kelompok lain. Proses pengalihan informasi tersebut selalu mengandung pengaruh tertentu. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik.

Komponen-komponen yang harus ada dalam proses komunikasi adalah seperti:

1. Komunikator, berarti orang yang menyampaikan pesan
2. Pesan, berarti pernyataan yang didukung oleh lambang
3. Komunikan, berarti orang yang menerima pesan
4. Media, berarti sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikasikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya
5. Efek, berarti dampak sebagai pengaruh dari pesan

### **2.2.1.1 Komunikasi interpersonal**

Secara etimologis kata “interpersonal” berasal dari bahasa latin “*inter*” berarti “antara” (*between*), “personalis” (menegaskan “personal”, “individu”, “pribadi”, jadi kita tidak bicara tentang “orang” tetapi individu yang mempunyai kepribadian (Liliweri, 2015).

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang. Ciri-ciri komunikasi diadik adalah pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat. Jelas sekali, bahwa komunikasi antarpribadi sangat potensial

untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indra untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepadanya. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya (Mulyana, 2001)

Liliwiri (2015: 65-71) mengatakan bahwa unsur-unsur komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Sumber atau pengirim, dalam komunikasi antarpribadi merupakan tempat asal informasi atau orang yang menjadi sumber atau pencipta pesan. Merupakan seorang komunikator yang bertindak sebagai pengirim atau *encoder*, dia yang memulai proses komunikasi.
2. *Encoding*, merupakan proses untuk mensandi pesan yang hendak dikomunikasikan itu ke dalam bentuk yang dapat dikirim sehingga pesan tersebut dapat diterima oleh penerima secara baik, benar dan lengkap. Merupakan perumusan pesan yang terjadi dalam pikiran komunikator, dimana komunikator tidak hanya menerjemahkan maksud pesan kedalam pesan tetapi juga memutuskan media yang menjadi saluran pesan tersebut.
3. Pesan, adalah apa yang telah dirumuskan dalam bentuk kata-kata lisan atau tertulis seperti foto, lukisan, film dan poster kemudian dikirimkan kepada penerima. Merupakan ide, pikiran atau perasaan yang ingin disampaikan oleh sumber kepada penerima. Pesan mengambil bentuk

dalam simbol (kata dan frasa) yang dapat dikomunikasikan sebagai ide melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak fisik dan nada suara.

4. Saluran, adalah sarana dimana pesan bergerak dari sumber kepada penerima, bergerak dari satu tempat ke tempat lain, dari satu orang kepada orang lain yang semuanya berfungsi sebagai alat transportasi. Merupakan tempat yang dilalui pesan.
5. *Decoding*, merupakan proses yang dilakukan oleh penerima (*decoder*) untuk menyandi pesan sesuai dengan apa yang dia terima. Adalah penafsiran pesan oleh penerima (*decoder*) agar pesan tersebut bermakna tertentu.
6. Penerima, adalah sebuah tujuan, sasaran, atau orang yang mengkonsumsi dan memproses pesan dari penerima. Merupakan orang yang meneriam pesan (dalam bentuk frasa kata dan kalimat) dan menerjemahkannya dalam makna tertentu.
7. Gangguan, adalah campur tangan beragam faktor terhadap proses *encoding* dan *decoding*. Merupakan hambatan pada proses komunikasi dari pengirim kepada penerima; gangguan internal, gangguan eksternal.
8. Umpan balik, adalah reaksi atau respon yang diberikan oleh penerima terhadap pesan dari pengirim. Reaksi atau respon juga bisa berbentuk *verbal* atau *nonverbal*. Adalah respons atau pengakuan dari penerima untuk pesan yang dikirim oleh komunikator.



9. Konteks, menerangkan situasi dan kondisi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi, misalnya konteks komunikasi antarpersonal, kelompok kecil, organisasi, publik dan konteks komunikasi massa. Komunikasi tidak terjadi dalam ruang hampa tetapi berada didalam konteks tertentu dimana komunikasi itu berlangsung.

Dari teori yang dikemukakan Liliweri tentang unsur-unsur komunikasi interpersonal, disyaratkan dengan adanya sumber atau pengirim, *encoding* adalah proses untuk mensandi pesan yang hendak dikomunikasikan itu ke dalam bentuk yang dapat dikirim, pesan merupakan apa yang telah dirumuskan dalam berbagai bentuk, saluran yaitu sarana dimana pesan bergerak dari sumber kepada penerima, *decoding* proses yang dilakukan oleh penerima (*decoder*) untuk menyandi pesan, penerima adalah sebuah tujuan atau sasaran, gangguan adalah campur tangan beragam faktor terhadap proses *encoding* dan *decoding*, umpan balik adalah reaksi atau respon yang diberikan oleh penerima, dan konteks, menerangkan situasi dan kondisi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi.

#### **2.2.1.2 Kemampuan komunikasi interpersonal**

DeVito (2016) menjelaskan bahwa untuk mempunyai komunikasi interpersonal yang efektif, manusia harus menguasai dua belas sikap berikut.

1. Perhatian/*Mindfulness*: *a state of mental awareness*. Untuk menerapkan keterampilan interpersonal secara tepat dan efektif, manusia perlu memperhatikan situasi komunikasi yang dihadapi, pilihan komunikasi yang ada dan alasan mengapa satu pilihan cenderung terbukti lebih baik daripada yang lain. Perhatian adalah

kesadaran mental. Dalam kesadaran, manusia akan menyadari alasan pemikirannya dan berkomunikasi dengan cara tertentu.

2. Kepekaan Budaya/*Cultural Sensitivity: responsiveness to cultural variation*. Kepekaan budaya adalah sikap dan cara berperilaku manusia menyadari dan mengakui perbedaan budaya. Tanpa kepekaan budaya, tidak ada komunikasi interpersonal yang efektif antara orang-orang yang berbeda jenis kelamin, ras dan kewarganegaraan.
3. Berorientasi ke lain/*Other-orientation: a focus on the other person and that person's perspective*. Komunikasi interpersonal seseorang akan semakin efektif sesuai dengan caranya memandang lawan tuturnya. Hal ini melibatkan ketertarikan dan perhatian pada orang lain dan ketertarikan yang tulus pada apa yang dikatakan oleh orang lain.
4. Metakomunikasi/*Metacommunication: the ability to talk about your talk*. Tanpa disadari, metakomunikasi terjadi dalam komunikasi sehari-hari. Dalam komunikasi, metakomunikasi adalah berkomunikasi tentang komunikasi. Sebagai contoh, seseorang berbincang dengan pasangannya dan berkata “Aku suka saat kamu berkata bahwa kamu cinta aku?”. Sesungguhnya perkataan itu adalah bentuk metakomunikasi.
5. Kesegeraan/*Immediacy: interpersonal closeness and togetherness*. Artinya, tercipta suasana kebersamaan antara pembicara dan pendengar. Ketika berkomunikasi dengan sikap kebersamaan,

pembicara menyampaikan rasa ketertarikan dan perhatian, keinginan dan daya tarik kepada pendengar.

6. Keterbukaan/*Openness: willingness to disclose and be honest.*

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kesediaan seseorang untuk mengungkapkan informasi tentang diri sendiri sesuai dengan kebutuhan. Keterbukaan juga mencakup keinginan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi jujur terhadap pesan orang lain.

7. Fleksibilitas/*Flexibility: the ability to change communication patterns to suit the situation.*

Dalam komunikasi interpersonal, fleksibilitas mempunyai arti kualitas berpikir dan berperilaku dalam situasi komunikasi. Fleksibilitas penting pada saat mengomunikasikan perasaan, entah positif atau negatif. Alasannya, ketika gairah emosional menurun, pembicara cenderung melupakan beragam pilihan komunikasi yang dimilikinya. Semakin besar fleksibilitas pembicara, semakin besar umpan balik secara tepat.

8. Ekspresi/*Expressiveness: communication of genuine involvement.*

Dalam berkomunikasi, yang dimaksud dengan sikap ekspresif adalah kemampuan untuk terlibat dalam proses komunikasi. Selain itu, pembicara juga bertanggung jawab atas apa yang disampaikan dan pikirannya, merangsang lawan bicara untuk berani terbuka dan memberikan umpan balik secara tepat.

9. Empati/*Empathy: feeling what another person feels from that person's point of view*. Artinya, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Dengan berempatik, seseorang dapat memahami baik secara emosi maupun intelektual apa yang pernah dialami orang lain. Empati harus diungkapkan agar lawan bicara mengetahuinya sehingga efektivitas komunikasi meningkat.
10. Dukungan/*Supportiveness: supportive messages that express understanding rather than evaluation*. komunikasi interpersonal akan efektif apabila tercipta suasana yang mendukung. Nuansa dukungan akan tercipta apabila komunikasi bersifat deskriptif dan tidak evaluatif, serta lebih fleksibel dan tidak kaku. Jadi dalam proses penyampaian pesan gunakanlah kata-kata atau kalimat yang deskriptif dan tidak memberikan penilaian, kemudian tunjukkan bahwa masing-masing pelaku komunikasi bersedia mendengarkan pendapat lawan bicara dan bahkan mengubah jika memang diperlukan.
11. Kesetaraan/*Equality: an attitude and a pattern of behaviour in which each person is treated as interpersonally equal*. Dalam komunikasi interpersonal, istilah kesetaraan mengacu pada sikap atau pendekatan yang memperlakukan setiap orang penting dan vital dalam interaksi. Dalam situasi apapun, tentu saja akan ada beberapa ketidaksetaraan, satu orang akan lebih tinggi dalam hierarki organisasi atau lebih berpengetahuan. Terlepas dari kenyataan itu, sikap superior harus

dihindari. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila terjadi dalam suasana kesetaraan.

12. Manajemen Interaksi/*Interaction management: your ability to carry on an interpersonal interaction smoothly and effectively.* Istilah manajemen interaksi mengacu pada teknik dan strategi yang digunakan untuk mengatur dan melakukan interaksi antarpribadi. Manajemen interaksi yang efektif menghasilkan interaksi yang memuaskan kedua belah pihak. Tidak ada orang yang merasa diabaikan; masing-masing memberikan kontribusi, manfaat dan mendukung pertukaran antarpribadi. Pertahankan peran anda sebagai pembicara atau pendengar dan berikan kesempatan untuk berbicara bolak-balik melalui gerakan mata yang tepat, ekspresi vokal, gerakan tubuh dan wajah. Ini akan menunjukkan bahwa anda memegang kendali dan nyaman dalam interaksi. Jaga agar percakapan tetap lancar, hindari jeda yang lama dan canggung. Hindari mengirim pesan campuran atau sinyal kontradiktif.

Teori di atas bahwa kemampuan komunikasi interpersonal seseorang akan menjadi efektif jika memiliki sikap: perhatian/*mindfulness*, kepekaan budaya/*cultural sensitivity*, berorientasi ke lain/*other-orientation*, *metacommunication*, kesegeraan/*immediacy*, keterbukaan/*openness*, fleksibilitas/*flexibility*, ekspresi/*expressiveness*, empati/*empathy*, dukungan/*supportiveness*, kesetaraan/*equality*, manajemen interaksi/*interaction management*. Begitu juga seorang pustakawan yang mana melakukan komunikasi



di perpustakaan bersama pemustaka, maka seorang pustakawan harus memiliki sikap tersebut di atas agar tercipta komunikasi interpersonal yang efektif.

### 2.2.2 Pustakawan

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menjelaskan 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.

Caputo (1984) dalam Husna, (2018: 438) mengatakan pustakawan yang mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan tegas, merupakan kemampuan dalam memformulasikan buah pikiran maupun ide positif maupun negatif, secara jujur, langsung dan terbuka.

Kunci utama dalam berkomunikasi asertif adalah "*i message*" sampaikan perasaan, pikiran, atau opini anda. Tidak ada satu kekuatan pun di dunia yang dapat menghambat anda berkomunikasi (Husna, 2018: 438).

### 2.2.3 Kepuasan

Pemustaka harus dipuaskan, hal itu sejalan dengan Kotler (1997) dalam Rahayuningsih (2015: 9) menyatakan bahwa "kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*). Kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika

kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang”.

### **2.2.3.1 Pemustaka**

Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menyatakan bahwa yang disebut pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan.

Adanya pemustaka yang beragam dan memiliki karakter kepribadian masing-masing mengharuskan pustakawan untuk memberikan pelayanan secara tepat dalam menghadapi pemustaka.

### **2.2.3.2 Kepuasan pemustaka**

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Dari pengertian tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan. Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi.

Lasa HS (2017: 195) kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan.

Pemustaka sebagai pelanggan yang harus mendapatkan perhatian yang serius dari penyedia barang atau jasa. Kepuasan mereka merupakan indikator keberhasilan layanan lembaga jasa seperti rumah sakit, perpustakaan, lembaga pemerintah dan lainnya.

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pemustaka untuk memberikan “kesaksian yang baik” tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat di mata pemustaka.

### **2.2.3.3 Pengukuran kepuasan pemustaka**

Fatmawati (2013) Metode LibQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi (*perceived*) merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima dan dialami pemustaka. Sementara harapan dalam konsep LibQUAL dibagi menjadi harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*). Harapan minimum (*minimum expectation*), yaitu serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*) atau yang masih dapat ditolerir. Sementara harapan ideal (*desired*) merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentu nilainya akan lebih besar daripada harapan minimum pemustaka.

Kualitas layanan perpustakaan dianggap baik apabila skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari harapan pemustaka, dan sebaliknya kualitas layanan perpustakaan dianggap belum baik apabila skor persepsi pemustaka lebih rendah dari harapan pemustaka.

Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect-SA*), yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Dimensi dari *Service Affect-(SA)* meliputi:

1. Empati/kepedulian (*Empathy*): *threating customers as individuals*.  
Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*): *being willing to help*.  
Kemampuan/kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan perpustakaan.
3. Jaminan/kepastian (*assurance*): *inspiring truth and confidence*.  
Mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya resiko

atau keragu-raguan serta pengetahuan pustakawan. Selain itu juga kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Begitu juga adanya sikap ramah, sopan dan bersahabat yang nampak dari pustakawan adalah juga menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka.

4. Reliabilitas/kehandalan (*reliability*): *delivering on promise*. Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pemustaka dengan tanpa kesalahan. Jadi pemenuhan janji dalam layanan perpustakaan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka. (Fatmawati: 218-219).

Dimensi dari Akses Informasi (*Information Access* - IA) meliputi:

1. Isi/ruang lingkup (*Content/Scope*) mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal *full text* maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki. Selain itu juga tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan.
2. Kecepatan waktu akses (*Timeliness*) mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi di



perpustakaan tersebut kecenderungannya relatif cepat. Sehingga pemustaka merasa lancar dalam mengakses beberapa informasi yang dibutuhkan. (Fatmawati: 224-225).

Dalam mengukur kepuasan pemustaka, peneliti menggunakan teori dari metode LibQUAL karena memang sudah sesuai dengan lingkup ilmu perpustakaan. Peneliti menggunakan dua dimensi berupa *Service Affect* dan *Information Access* untuk dijadikan ukuran kepuasan pemustaka, karena didalamnya terdapat indikator komunikasi pustakawan.

Peneliti hanya menggunakan dua dimensi LibQUAL, karena indikator-indikator terkait kepuasan pemustaka terhadap komunikasi pustakawan terdapat dalam dua dimensi tersebut. Sejalan dengan pernyataan Fatmawati (2013) dalam bukunya *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL* “Tidak mengapa jika peneliti hanya akan menggunakan dua dimensi saja”.

#### **2.2.4 Perpustakaan perguruan tinggi**

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga masyarakat akademis pada umumnya (Qalyubi, 2007: 10). Pada dasarnya menyatakan bahwa perpustakaan ialah unsur penunjang yang perlu ada pada semua bentuk perguruan tinggi, mulai dari universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, dan akademi.

Sutarno (2006: 36) Perpustakaan perguruan tinggi, dibentuk oleh perguruan tinggi yang bersangkutan. Dalam praktiknya istilah perguruan tinggi

yang mempunyai kompetensi membentuk sebuah perpustakaan dapat berbentuk universitas, sekolah tinggi, institut, fakultas atau pun jurusan. Perpustakaan tersebut sangat penting bagi sebuah perguruan tinggi, karena perpustakaan tersebut dimaksudkan untuk menunjang dan memfasilitasi kegiatan dan proses alih dan pengembangan ilmu pengetahuan serta penelitian. Perpustakaan merupakan bagian dari lembaga ilmiah yang memfasilitasi kegiatan pendidikan tinggi yang bersangkutan. Oleh karena itu pembentukannya bersamaan dengan berdirinya lembaga pendidikan tersebut.

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi pengajar dan mahasiswa, menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, menyediakan ruangan untuk pemakai dan menyediakan jasa informasi aktif bagi pemakai.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017: 8).

Kuncoro (2011) mengatakan bahwa metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data. Ibarat bahan baku dalam suatu pabrik, data ini diproses dan disajikan menjadi informasi yang bermanfaat inilah yang merupakan jantung dari analisis kuantitatif.

Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif asosiatif, yaitu membandingkan dan menguji korelasi antara dua variabel atau lebih. Kuantitatif asosiatif digunakan peneliti karena merupakan korelasi antara pengaruh komunikasi pustakawan dan kepuasan pemustaka.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, yang beralamat di Jalan Laksda Adisucipto, Depok, Sleman, Yogyakarta. Penelitian dilakukan pada Mei s/d Juni 2020.

### **3.3 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan tempat dimana data tentang variabel yang diteliti berada dan diamati oleh peneliti sehingga subjek berkedudukan sangat penting dalam penelitian (Arikunto, 2013: 90). Subjek penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Sedangkan objek penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian atau sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2016). Objek penelitian ini adalah komunikasi pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

### **3.4 Sumber Data**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Nawawi, 2007: 150).

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian Layanan Teknolgi Informasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yakni Bapak Drs. Bambang Heru Nurwoto, Populasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa aktif per-2019. Jumlah mahasiswa aktif di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah 29.464 orang, termasuk 621 dosen, 188 pegawai dan 18 tamu.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Sudjana dalam Nawawi

(2007) menyebutkan bahwa “Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu”.

Teknik pengambilan yang digunakan peneliti adalah sampling aksidental. Sampling aksidental adalah cara pengambilan sampel yang diambil berdasarkan kebetulan, jadi sampel yang diperoleh siapa saja yang secara kebetulan dapat ditemui. (Basrowi dan Sudjarwo, 2009: 271)

Peneliti menggunakan rumus Yammane dalam Riduwan dan Akdon (2010). Adapun rumusnya sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$d^2$  = Presisi (dengan asumsi tingkat kesalahan/*sampling error* (0,1) atau 10%).

$$n = \frac{29.464}{29.464 \cdot (0,1)^2 + 1} = 99,66$$

Dibulatkan menjadi 100. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

### 3.5 Variabel Penelitian

Bungin (2013) mengatakan, Variabel berasal dari kata bahasa inggris *variable*, yang berarti faktor tak tetap atau berubah-ubah. Kemudian arti *variable* dalam bahas indonesia lebih tepat disebut bervariasi. Berarti variabel adalah



fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas, mutu standar dan sebagainya.

Variabel bebas adalah sejumlah gejala atau faktor atau unsur yang menentukan atau memengaruhi ada atau munculnya gejala atau faktor atau unsur yang lain, yang pada gilirannya gejala atau faktor atau unsur yang kedua itu disebut variabel terikat. Tanpa variabel ini maka variabel terikat tidak akan ada atau tidak muncul (Nawawi, 2007: 60). Variabel X merupakan Variabel Bebas yakni Komunikasi Interpersonal Pustakawan.

Variabel terikat adalah sejumlah gejala atau faktor atau unsur yang ada atau muncul dipengaruhi atau ditentukan oleh adanya variabel bebas. Ada atau munculnya variabel ini adalah karena adanya variabel bebas tertentu dan bukan karena variabel lain (Nawawi, 2007: 61). Variabel Y merupakan Variabel Terikat yakni Kepuasan Pemustaka.

### **3.6 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2017: 102). Instrumen ini untuk mengukur nilai variabel yang diteliti, karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur. Peneliti menggunakan skala *Likert* dalam pengukurannya. Sugiyono (2010: 93) mengatakan bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *Likert* menjadikan variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Sehingga peneliti menggunakan skala *Likert* dalam mengukur indikator variabel komunikasi interpersonal dan variabel kepuasan pemustaka.

Sugiyono (2010: 93), skala *Likert* menggunakan lima jawaban yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Akan tetapi dalam penelitian ini peneliti melakukan modifikasi dengan menggunakan skala *Likert* dengan empat jawaban. Tujuannya adalah untuk menghilangkan kelemahan dalam skala lima tingkat, yaitu kategori netral (ragu-ragu) yang dapat menimbulkan makna ganda. Adapun skala *Likert* dengan empat jawaban dan akan diberi skor sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) = 4
2. Setuju (S) = 3
3. Tidak Setuju (TS) = 2
4. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

**Tabel 3.1**  
**Variabel, Sub Variabel dan Indikator Instrumen Penelitian**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Soal	Jumlah Item Soal
Komunikasi Interpersonal (X)	Kemampuan Komunikasi Interpersonal (X) Sumber: Devito, A Joseph. 2016. <i>The Interpersonal Communication Book</i> . London: Pearson Educated Limited	1. Perhatian/ <i>Mindfulness</i>	1-2	2
		2. Kepekaan Budaya/ <i>Cultural Sensitivity</i>	3	1
		3. Berorientasi ke lain/ <i>Other Orientation</i>	4-5	2
		4. Metakomunikasi/ <i>metacommunication</i>	6-7	2
		5. Kesegeraan/ <i>Immediacy</i>	8-9	2
		6. Keterbukaan/ <i>Openness</i>	10-11	2
		7. Fleksibilitas/ <i>Flexibility</i>	12-13	2
		8. Ekspresi/ <i>Expressiveness</i>	14-15	2
		9. Empati/ <i>Empathy</i>	16-17	2
		10. Dukungan/ <i>Supportiveness</i>	18-19	2
		11. Kesetaraan/ <i>Equality</i>	20-21	2
		12. Manajemen Interaksi/ <i>Interaction Management</i>	22-23	2
Kepuasan Pemustaka (Y)	Service Affect – (SA)	1. Empati/kepedulian ( <i>Empathy</i> )	1-3	3
		2. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	4	1
		3. Jaminan/kepastian ( <i>Assurance</i> )	5-7	3
		4. Reliabilitas/kehandalan ( <i>Reliability</i> )	8-9	2
	Information Access – (IA)	1. Isi/ruang lingkup ( <i>Content/Scope</i> )	10	1
		2. Kecepatan waktu akses ( <i>Timeliness</i> )	11-12	2
	Sumber: Fatmawati, Endang. 2013. <i>Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL</i> . Jakarta: Sagung Seto.			
	<b>Jumlah</b>			35

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016: 308). Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **3.7.1 Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya (Bungin, 2015: 142).

Nasution dalam Sugiyono (2013) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Observasi, peneliti lakukan saat pra penelitian. Peneliti mengamati komunikasi pustakawan dengan pemustaka. Pengamatan juga dilakukan terhadap pemustaka yang berkomunikasi secara tatap muka dengan pustakawan.

#### **3.7.2 Wawancara**

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Wawancara digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel

latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu (Arikunto, 2013: 198)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2017: 140).

Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur dalam penelitian ini, karena hanya menanyakan garis-garis besar permasalahan dan dilakukan pada saat pra penelitian. Wawancara pada pra penelitian dilakukan kepada pustakawan maupun pemustaka. Pustakawan bagian informasi Ibu Isrowiyati, memberikan keterangan berupa data pengunjung serta rekapitulasi kotak saran setiap bulannya. Peneliti juga mewawancarai Ibu Widyastuti selaku ketua koordinasi pustakawan, serta memberikan data terkait struktur koordinasi pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Wawancara juga dilakukan kepada beberapa pemustaka terkait komunikasi yang dilakukan pustakawan. Mereka menyebutkan pengalaman berkomunikasi dengan beberapa pustakawan yang kurang ramah ketika melayani pemustaka.

### **3.7.3 Kuesioner**

Kuesioner adalah usaha mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis, untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden (Nawawi, 2007: 124).

Arikunto (2013) Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

Kuesioner digunakan peneliti untuk mengetahui harapan responden terhadap sebuah variabel dan nantinya akan dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Kuesioner yang digunakan untuk pengambilan data dalam penelitian, jika dipandang dari cara menjawabnya bisa dibedakan menjadi dua, yakni kuesioner tertutup dan terbuka. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner tertutup, karena kuesioner tertutup merupakan kuesioner yang jumlah item dan jawabannya sudah ditentukan, jadi responden tinggal memilihnya (Basrowi dan Sudjarwo, 2009:144).

Tahap penyebaran kuesioner pada penelitian ini adalah dengan menggunakan formulir secara online menggunakan *Google Form*. Pemilihan ini dilakukan mengingat situasi sekarang sedang darurat pandemi Covid-19, maka agar tetap menjalankan anjuran pemerintah untuk *physical distancing*, kuesioner disebarluaskan secara online.

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Kinnear dalam Basrowi dan Sudjarwo (2009: 206) Skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, baik-tidak baik. Responden diminta mengisi pernyataan dalam bentuk ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu. Berikut ini adalah tabel Skala Likert:



**Tabel 3.2**  
**Penilaian Skala Likert**

Keterangan	Skor Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono, (2016: 94)*

### 3.7.4 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Seperti yang dijelaskan dokumen itu dapat berupa arsip-arsip, atau rekaman yang berhubungan dengan penelitian ini (Sugiyono, 2012).

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi untuk mencari data berupa dokumen tertulis; data statistik pengunjung, data rekapitulasi kotak saran tahun 2019, serta data mahasiswa aktif di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Dokumentasi juga digunakan peneliti untuk merekam audio dengan menggunakan *smartphone* Samsung Galaxy J1 Mini Prime saat wawancara dengan pustakawan.

## 3.8 Teknik Pengujian Instrumen

### 3.8.1 Uji validitas data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2013: 211).

Rumus yang digunakan adalah rumus yang dikemukakan oleh Pearson yang dikenal dengan rumus korelasi *Product moment* dalam Sugiyono (2017: 187) sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum(x^2) - (\sum x)^2) - (N \sum(y^2) - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Korelasi *Product Moment*

$x$  = Variabel Bebas

$y$  = Variabel Terikat

Kriteria pengujian jika diperoleh  $r_{xy} > r$  tabel product moment, maka item atau butir pernyataan tersebut valid. Tetapi jika  $r_{xy} < r$  tabel product moment, maka item atau butir pernyataan tersebut tidak valid. Selanjutnya, uji validitas pada penelitian ini akan peneliti lakukan kepada 30 responden yang diambil berdasarkan populasi penelitian. Maka berdasarkan perhitungan, apabila diketahui  $r$  tabel untuk  $N=30$  yakni  $df=N-2$  jadi  $30-2=28$  dengan taraf signifikansi 5% diketahui  $r$  tabelnya sebesar 0,374 (Sugiyono, 2017: 333). Setelah itu akan dilakukan pengujian validitas dengan menggunakan alat bantu *Microsoft Office Excel 2010* dan *software SPSS version 26 for windows*.

Langkah-langkah uji validitas yang peneliti lakukan yaitu:

1. Angket dibagikan kepada 30 responden yang sesuai dengan populasi penelitian. Angket tersebut disebarikan secara online dengan menggunakan *Google Formulir*.
2. Setelah 30 responden selesai mengisi angket, kemudian dikumpulkan dan diolah peneliti.

3. Peneliti membuat tabel jawaban responden dengan menggunakan *Ms. Office Excel 2010* untuk memudahkan pengolahan data.
4. Kemudian data jawaban responden dari *Ms. Office Excel 2010* disalin pada *software SPSS version 26 for windows* untuk diuji validitas dengan rumus korelasi *product moment*.
5. maka diperoleh hasil perhitungan, apabila diperoleh koefesien korelasi tiap item lebih besar dari 0,374 maka item tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila koefesien korelasi tiap item lebih kecil dari 0,374 maka item tersebut tidak valid.
6. Terakhir, apabila item dinyatakan valid maka digunakan untuk penelitian. Namun, apabila item tidak valid maka ada tiga pilihan, yakni pernyataan diperbaiki dan diujikan kembali, dihapus apabila sudah mewakili setiap indikator, atau membuat pernyataan baru dan diujikan ulang.

Hasil analisis yang diperoleh dari uji validitas terhadap variabel X (komunikasi interpersonal) yang dilakukan pada 07 Mei 2020 terhadap 30 responden melalui penyebaran kuesioner secara online dengan menggunakan *google form* kepada pemustaka aktif di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y**

No. Soal	N	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1	30	0,716	0,374	Valid
X2	30	0,620	0,374	Valid
X3	30	0,440	0,374	Valid
X4	30	0,491	0,374	Valid
X5	30	0,579	0,374	Valid
X6	30	0,518	0,374	Valid
X7	30	0,564	0,374	Valid
X8	30	0,641	0,374	Valid
X9	30	0,531	0,374	Valid
X10	30	0,451	0,374	Valid
X11	30	0,616	0,374	Valid
X12	30	0,467	0,374	Valid
X13	30	0,761	0,374	Valid
X14	30	0,562	0,374	Valid
X15	30	0,701	0,374	Valid
X16	30	0,673	0,374	Valid
X17	30	0,560	0,374	Valid
X18	30	0,746	0,374	Valid
X19	30	0,642	0,374	Valid
X20	30	0,526	0,374	Valid
X21	30	0,407	0,374	Valid
X22	30	0,502	0,374	Valid
X23	30	0,566	0,374	Valid
Y1	30	0,705	0,374	Valid
Y2	30	0,599	0,374	Valid
Y3	30	0,576	0,374	Valid
Y4	30	0,580	0,374	Valid
Y5	30	0,614	0,374	Valid
Y6	30	0,463	0,374	Valid
Y7	30	0,611	0,374	Valid
Y8	30	0,675	0,374	Valid
Y9	30	0,545	0,374	Valid
Y10	30	0,592	0,374	Valid
Y11	30	0,578	0,374	Valid
Y12	30	0,502	0,374	Valid

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 26 for Windows, Mei 2020*

Uji validitas dilakukan kepada 30 responden, dengan penyebaran kuesioner secara online. Jumlah kuesioner awal, berjumlah 42 butir pernyataan. Variabel x sebanyak 27 butir soal, dan variabel y sebanyak 15 butir soal. Kemudian

setelah terkumpul hasil jawaban 30 responden, maka peneliti melakukan olah data dengan alat bantu hitung *SPSS versi 26 for windows*.

Dihasilkan 7 jawaban responden tidak valid, butir pernyataan yang tidak valid dari variabel x berjumlah 4 butir soal, dan dari variabel y berjumlah 3 butir soal. Karena setiap indikator sudah mewakili, setidaknya satu butir pernyataan, maka 7 butir pernyataan tersebut dihapus. Kemudian dihasilkan 35 butir pernyataan valid, 23 pernyataan dari variabel x, dan 12 pernyataan dari variabel y.

Berdasarkan hasil uji validitas variabel X dan Y pada tabel di atas , dari masing-masing butiran soal memiliki r-hitung lebih besar dari pada r-tabel (0,374) sehingga dapat dikatakan semua butir soal tersbut adalah valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

### 3.8.2 Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu (Arikunto, 2013: 221).

Pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan alat bantu hitung *software SPSS 26*. Berikut adalah rumus *Alpha Cronbach* dalam Basrowi dan Sudjarwo (2009: 251).

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  : koefesien reliabilitas instrumen

$k$  : banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \sigma b^2$  : jumlah varians butir

$\sigma_1^2$  : varians total

Menurut Basrowi dan Suwardi (2009: 253) untuk mengetahui signifikan atau tidaknya koefesien reliabilitas tersebut, dikonsultasikan secara tradisional yaitu mengartikan pada indeks korelasi, dengan berpedoman:

**Tabel 3.4**  
**Nilai Interval Reliabilitas**

Nilai Koefesien	Keterangan
0,8 – 1,0	Sangat Tinggi
0,6 – 0,79	Tinggi
0,4 – 0,59	Cukup Tinggi
0,2 – 0,39	Sangat Rendah

Sumber: Basrowi dan Suwardi (2009: 253)

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk menguji konsistensi dan stabilitas instrumen agar dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Susanto dalam Basrowi, 2009). Adapun dasar pengambilan keputusan untuk mengetahui reliabilitas suatu instrumen, yakni apabila nilai alpha cronbach  $> 0,60$  maka instrumen dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai alpha cronbach  $< 0,60$  maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Komunikasi Interpersonal (X)	0,912	Reliabel
2	Kepuasan Pemustaka (Y)	0,895	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 26 Mei 2020



Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas variabel X dan Y berada pada interval 0,80 – 1,00. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini sangat kuat, stabil dan konsisten dalam mengukur nilai yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

Uji reliabilitas dilakukan kepada 30 responden melalui penyebaran kuesioner secara online, yang kemudian jawaban tersebut diolah menggunakan alat bantu SPSS 26. Variabel (X) Komunikasi Interpersonal dihasilkan 0,912 yang berarti  $> 0,60$  dan dinyatakan reliabel. Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka dihasilkan 0,895 yang berarti  $> 0,60$  dan dinyatakan reliabel. Sehingga 35 butir soal dapat dijadikan kuesioner untuk penelitian.

### **3.9 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan dalam Sugiyono, 2016). Basrowi dan Suwardi (2008) mengatakan bahwa analisis data merupakan usaha (proses) memilih, memilah, membuang, menggolongkan data untuk menjawab dua permasalahan pokok. Dalam hal ini Nasution dalam Sugiyono (2013) menyatakan bahwa analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penelitian hasil penelitian. Basrowi dan Sudjarwo (2009: 328-329) mengatakan apabila data yang dikumpulkan melalui angket dan mencakup sampel yang besar maka analisis dapat dilakukan secara kuantitatif (statistik). Secara ringkas, tahap analisis kuantitatif melalui tiga tahap, yaitu:

1. Mengedit data.
2. Memasukkan data respon (jawaban responden) ke dalam matriks isian.
3. Pengorganisasian data/Koding (Pemberian Kode).
4. Penemuan hasil/Tabulasi.
5. Verifikasi.

Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Data yang diperoleh dikumpulkan dan diolah, selanjutnya dianalisis sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam menjawab permasalahan penelitian. Apabila data sudah terkumpul, lalu dianalisa dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif. Pengolahan dari data kuesioner yang dikumpulkan, digunakan perhitungan *mean* dan *Grand Mean*.

### 3.9.1 Analisis deskriptif

*Mean* yaitu digunakan untuk menghitung Rata-Rata variabel komunikasi interpersonal pustakawan dan kepuasan pemustaka dengan perhitungan aritmatika. Perhitungan *mean* ditentukan dengan cara mengkombinasikan suatu bobot atau nilai tiap jawaban responden pada tiap-tiap butir pertanyaan yang diberi nilai, sangat tidak setuju = 1, tidak setuju = 2, setuju = 3, sangat setuju = 4. Apabila tanggapan dari responden tersebut sangat setuju maka besar *mean* akan mendekati nilai 4, sebaliknya apabila mayoritas tanggapan responden sangat tidak setuju maka nilai *mean* akan mendekati nilai 1.

Rumus *Mean* dalam Sugiyono (2013: 4) adalah sebagai berikut.

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

$X$  = Rata-Rata hitung

$\sum X$  = Jumlah semua nilai kuesioner

$N$  = Jumlah individu

Sedangkan rumus *Grand Mean (GM)* dalam Irianto (2015: 32) adalah:

$$(GM) = \frac{\sum X_{total}}{N}$$

Keterangan :

$\sum X_{total}$  : Jumlah skor dari semua subjek penelitian

$N$  : Jumlah subjek keseluruhan

Untuk interval hasil perhitungan, peneliti menggunakan skor rata-rata ( $X$ ) dengan menghitung interval terlebih dahulu seperti yang dikemukakan oleh Simamora (2008: 220) yaitu:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

$RS$  = rentang skala

$m$  = skor tertinggi

$n$  = skor terendah

$b$  = banyaknya kategori

Sehingga interval setiap kategori adalah  $\frac{range}{kategori} = \frac{3}{4} = 0,75$

**Tabel 3.6**  
**Koefesien Nilai Interval**

Skor	Keterangan
1,00 – 1,75	Sangat tidak baik
1,76 – 2,50	Tidak baik
2,51 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat baik

Sumber: Hasil perhitungan rumus (RS)

### 3.9.2 Analisis korelasi

Korelasi (*correlation*) berarti hubungan dan saling hubungan atau hubungan timbal balik. Korelasi dalam Ilmu Statistik adalah hubungan antar dua variabel (*bivariate correlation*) dan hubungan antar lebih dari dua variabel (*multivariate correlation*). Korelasi atau hubungan tersebut dapat berbentuk hubungan simetris, hubungan sebab akibat, atau hubungan interaktif (Mundir, 2012:110).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik korelasi *product moment Pearson* karena data variabel x dan y sama-sama berjenis rasio atau interval dan digunakan untuk menguji keberadaan hubungan kedua data tersebut. adapun rumus korelasi *Product Moment Pearson* dalam Prastyo (2017: 13) sebagai berikut.

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

Keterangan:

$N$  = Jumlah Subjek

$\sum XY$  = Jumlah hasil kali X dan Y

$X$  = Variabel Bebas

$Y$  = Variabel Terikat

Berikut disajikan tabel koefisien korelasi.

**Tabel 3.7**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

Nilai r	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, (2012: 184)

### 3.9.3 Analisis regresi linear sederhana

Analisis regresi (*regression analysis*) merupakan suatu teknik untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*). Dengan demikian analisis regresi sering disebut analisis prediksi (Basrowi dan Sudjarwo, 2009: 286). Analisis regresi linear bertujuan untuk menguji pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Syaratnya untuk melakukan pengujian ini adalah data harus valid dan reliabel, data berdistribusi normal dan linear. Adapun rumus Regresi Linear Sederhana sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

$Y$  : Kepuasan Pemustaka

$a$  : Nilai *Intercept*

$b$  : Koefisien arah regresi

$X$  : Komunikasi Interpersonal Pustakawan

### 3.9.4 Uji hipotesis

Uji hipotesis merupakan metode statistik yang menggunakan data sampel untuk mengevaluasi hipotesis mengenai populasi (Gravetter and Wallnau, 2014: 235). Basrowi dan Sudjarwo (2009: 326) menyatakan bahwa apabila memperhatikan rumusan isi hipotesis, untuk hubungan dua variabel digunakan teknik korelasi, untuk data interval dan atau rasio digunakan korelasi product moment ( $r$ ) dan untuk interaksi variabel, terutama untuk data interval dapat digunakan analisis varian (Anova) dengan F tes.

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.  $H_a$ : Ada Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
2.  $H_o$ : Tidak ada Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga**

##### **4.1.1 Sejarah Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga**

Sejarah terbentuknya Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga tidak dapat dipisahkan dengan institut induknya, yaitu Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) yang didirikan pada tanggal 26 September 1951 berdasarkan PP No. 34 Tahun 1960 PTAIN Yogyakarta digabungkan dengan Akademi Dinas Ilmu Agama (ADIA) Jakarta menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN), *Al-Jami'ah Al-Islamiyah Hukumiyah* di Yogyakarta. Dalama perkembangannya, IAIN Sunan Kalijaga berubah menjadi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 14 Oktober 2004 berdasarkan Keputusan Presiden No. 50 Tahun 2004. Sejalan dengan perkembangan sejarah UIN Sunan Kalijaga tersebut, perpustakaan mengalami peningkatan status, terutama setelah diberlakukannya Keputusan Menteri Agama (KMA) No.14 Tahun 1988. Berdasarkan aturan ini, status perpustakaan yang semula secara struktural berada dibawah sekretaris institut, berubah menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan secara struktural berada langsung di bawah rektor.

##### **4.1.2 Visi dan misi**

###### **1. Visi**

Mengembangkan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebagai perpustakaan penelitian berbasis keislaman dan keilmuan.

## 2. Misi

- a. Mengembangkan sumber-sumber belajar yang unggul dalam bidang keislaman dan keilmuan
- b. Meningkatkan akses ke sumber-sumber penelitian dalam bidang keislaman dan keilmuan berbasis teknologi informasi.
- c. Meningkatkan kualitas layanan prima yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
- d. Memperkuat hubungan kerja sama dengan lembaga terkait untuk meningkatkan akses ke sumber-sumber yang relevan.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### 4.1.3 Struktur organisasi

**Tabel 4.1**  
**Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

No.	Jabatan	Nama
1	Kepala	Dra. Labibah., MLIS
2	Wakil Kepala	Dra. Khusnul Khotimah., SS., M.IP
3	Koordinator Bidang	
	Kobid Layanan Teknologi Informasi	Drs. Bambang Heru Nurwoto
	Kobid Layanan Teknis	Dra. Ida Nur'aini Hadna., M.Pd
	Kobid Layanan Pemustaka	Sri Astuti., SIP., M.IP
4	Koordinator Sistem Informasi Dan Jaringan	Edi Prasteya S.Kom
	Staf	Miftakhul Yazid Fuadi., S.IP Miftahul Ulum., S.Kom
5	Koordinator Repository Digital	Sugeng Harianto., S.IP
	Staf	Drs. Moh. Tantowi., M.Si
6	Koordinator Pengembangan dan Pemeliharaan Koleksi	Siti Parmulasih., S.Sos., S.IPI
	Staf	Etty Nurhayati, M. Syamsuddin Umar Santoso
7	Koordinator Pengolahan Bahan Pustaka	Dra. Irhamny
8	Koordinator Administrasi	Ismiyatin., S.Pd
	Staf	Asih Hidayati Yuli Astari., SE Minto Wasono
9	Koordinator Informasi	Isrowiyati., S.Ag., SS
	Staf	Puji Hartati., S.IP Rohyati Nur Arifin
10	Koordinator Sirkulasi	Sri Lestari., M.IP
	Staf	Harniyati., S.H. Sofwan., S.Sos. Wiedyastuti Kartini., S.Sos. Triono Ngadiman Hasan Latif., SIP
11	Koordinator Referensi dan Serial	Wahyani., S.Ag., M.IP
	Staf	Suhardi., S.Sos Hj. Dra. Retno Wuri W

	Muchti Nurhidaya., S.Hum
--	--------------------------

Sumber: dokumentasi <https://lib.uin-suka.ac.id/> 2019

**Tabel 4.2**  
**Struktur Organisasi Kelompok Pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

No.	Nama	Jabatan
1	Wiedyastuti Kartini., S.Sos.	Ketua Kelompok Pustakawan
2	Drs. Bambang Heru Nurwoto	Sekretaris
3	Sri Lestari., M.IP	Bendahara
4	Dra. Khusnul Khotimah., SS., M.IP	Anggota
5	Isrowiyati., S.Ag., SS	
6	Wahyani., S.Ag., M.IP	
7	Dra. Irhamny	
8	Siti Parmulasih., S.Sos., S.IPI	
9	Sri Astuti., SIP., M.IP	
10	Harniyati., S.H.	
11	Dra. Ida Nur'aini Hadna., M.Pd	
12	Drs. Moh. Tantowi., M.Si	
13	Sugeng Harianto., S.IP	
14	Puji Hartati., S.IP	
15	Suardi., S.Sos	
16	Muchti Nurhidaya., S.Hum	

Sumber: dokumentasi <https://lib.uin-suka.ac.id/> 2019

#### 4.1.4 Fasilitas

##### 1. Ruang transit

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga memiliki ruang transit sebagai pelengkap dari ruang teatrikal. Ruangan ini terletak di lantai 1 sayap timur. Para Dosen UIN Sunan Kalijaga bisa memanfaatkan ruang transit ini untuk bimbingan dan konsultasi dengan mahasiswanya selama tidak digunakan untuk kegiatan perpustakaan. Ruang transit bisa digunakan pada jam layanan dengan menghubungi bagian informasi.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## 2. Training room

Training room terletak di lantai 1 sayap timur. Ruangan ini berkapasitas 50 orang yang dilengkapi dengan AC dan LCD proyektor yang dapat dipergunakan untuk berbagai pelatihan dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia.

## 3. Ruang lobby

Ruang Lobby Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berada di lantai 1 sayap barat. Di ruangan ini tersedia meja dan kursi yang representatif yang dapat dipergunakan untuk istirahat dengan santai dan menikmati hiburan siaran program televisi.

## 4. Ruang baca

Ruang baca Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berada dilantai 2, 3 dan 4. Ruang baca koleksi skripsi berada di lantai 2 sebelah timur. Ruang baca untuk koleksi serial berada di lantai 2 sebelah barat.

## 5. MPS dan MPK

MPS dan MPK adalah fasilitas yang digunakan untuk peminjaman dan pengembangan koleksi secara mandiri yang berbasis RFID (*Radio Frequency Identification*). MPK dan MPS untuk peminjaman terletak di lantai 3 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga., sedangkan untuk pengembalian terletak di lantai 1 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Alat pengembalian



mandiri ini hanya bisa memproses untuk pengembalian yang belum terlambat masa pengembaliannya.

#### 6. Cafe

Cafe terletak di lantai 1 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian timur. Cafe bernama ALHAMBRA ini menyediakan bermacam-macam makanan dan minuman untuk mengobati rasa lapar dan haus para pemustaka. Cafe Alhambra dikelola oleh Mas Yanto dan Mba Khusnul.

#### 7. Book store

*Book store* adalah fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan bagi para pengunjung yang ingin membeli buku. *Book Store* terletak di lantai 1 sebelah timur pintu masuk utama perpustakaan *Stand Book Store* ini dikelola oleh pihak yang menyewa *Book Store*. Informasi penyewaan *Book Store* lebih lanjut dapat menghubungi bagian tata usaha Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

#### 8. Theatrical room

Ruang Teatrikal dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum untuk kegiatan Seminar, *Workshop*, Pelatihan dan lain-lain. Ruangan ini berkapasitas kurang lebih 156 orang. Informasi lebih lanjut dapat menghubungi bagian Tata Usaha Perpustakaan.

#### 9. Free internet dan Hospot area

Pemustaka dapat mengakses internet dengan fasilitas Wi-Fi di gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Cara untuk mengakses sebagai berikut.

- a. Koneksikan wifi ke wireless “UINJOG-WIFI-MHS”.
- b. Buka browser internet yang akan digunakan.
- c. Maka akan muncul halaman login akses internet  
(<http://auth.uin-suka.ac.id/webAuth>).
- d. Masukkan *username* dengan NIM.
- e. Password diisi dengan *password* akademik.

#### 10. Carrel room

Layanan *Carrel Room* adalah layanan peminjaman ruang khusus berukuran 1,8 m X 1,8 m yang berada di lantai 2, 3, dan 4 Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. *Carrel Room* dilengkapi dengan rak buku, meja dan kursi baca, lampu belajar dan akses internet. *Carrel Room* diperuntukkan bagi Staf Pengajar dan Karyawan UIN Sunan Kalijaga yang sedang menyusun dan menyelesaikan riset/proyek tertentu, tesis maupun disertasi.

Peminjaman *carrel room* tidak dipungut biaya karena layanan ini dimaksudkan untuk mendorong dan menstimulasi Para Staf Pengajar dan Karyawan UIN Sunan Kalijaga lebih produktif dan menghasilkan karya-karya ilmiah. Pemustaka yang ingin menggunakan *carrel room* dapat menghubungi petugas bagian informasi

### 11. Fotocopy

Pemustaka uang ingin memfotokopi koleksi dapat memanfaatkan layanan fotokopi di lantai 2.

### 12. Mushola

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga menyediakan mushola di setiap lantai.

### 13. Locker

Peminjaman kunci *locker* dengan menggunakan Sistem Elektronik *Dealkey*. Sebelum memasuki perpustakaan, pemustaka dipersilahkan meletakkan barang-barangnya (tas, jaket, tas laptop, dll) di *locker* kecuali barang berharga (laptop, dompet, perhiasan, dll). Pemustaka dapat meminjam kunci loker dengan menunjukkan KTM/KTA yang masih berlaku. Khusus tamu harus meninggalkan identitas yang masih berlaku. Menghilangkan kunci locker harus mengganti biaya sebesar Rp. 20.000,-

### 14. Gateway

#### a. Pintu masuk elektronik (*Electronic Gate*)

*Electronic Gate* dapat dibuka dengan menggunakan KTM/KTA yang masih aktif. Apabila KTM tidak direspon oleh pintu, dimohon menghubungi petugas. Pintu masuk elektronik mempunyai beberapa

fungsi antara lain, untuk mengetahui pengunjung yang bukan berasal dari UIN Sunan Kalijaga.

b. Pintu keluar elektronik (*Electronic Article Surveillance Gantry*)

Pintu Keluar Elektronik berfungsi untuk mendeteksi koleksi yang keluar dari perpustakaan. Pemustaka yang membawa koleksi tidak melalui prosedur yang benar, secara otomatis pintu akan berbunyi. Pemustaka yang membawa koleksi tanpa prosedur akan mendapatkan sanksi. Hal ini sesuai dengan Peraturan Rektor UIN Sunan Kalijaga No. 2.d tahun 2011 Tentang Tata Tertib Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

#### 4.1.5 Jam layanan

Jam layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.3**  
**Jam Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga**

Hari	Buka	Istirahat
Senin – Kamis	08.00 – 19.00 WIB	-
Jum'at	09.00 – 19.30 WIB	11.30 – 13.00 WIB
Sabtu	09.00 – 14.00 WIB	-
Minggu	Libur	-

Sumber: <https://lib.uin-suka.ac.id> 2019

#### 4.1.6 Layanan

1. Bebas pustaka manual
2. Upload mandiri dan Bebas pustaka
3. Tata usaha

Tata usaha merupakan bagian yang berhubungan dengan segala aktivitas keadministrasian yang berada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, baik yang berhubungan dengan pegawai maupun mahasiswa.

Ruang Tata Usaha berada di sebelah barat lantai satu gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Ruang Tata Usaha berisikan beberapa Ruang Kepala Perpustakaan, Ruang Wakil Kepala Perpustakaan, Ruang KASUBAG dan beberapa Staf Tata Usaha.

Staf Bagian Administrasi yang berada di ruang tata usaha bekerja untuk menyelesaikan administrasi perkantoran dan administrasi yang berhubungan dengan mahasiswa yaitu bebas pustaka dan surat keterangan munaqosah. Selain itu, perizinan penggunaan *theatrical room* serta tata usaha persuratan keterangan lebih lanjut dapat menghubungi bagian informasi.

#### 4. Corner

##### a. Difabel corner

*Difabel Corner* merupakan unit layanan yang disediakan khusus bagi pemustaka Difabel (*different ability*) atau pemustaka yang berkebutuhan khusus. Keberadaan *Difabel Corner* merupakan upaya dalam mendukung UIN Sunan Kalijaga sebagai Kampus Inklusif. Kampus Inklusif merupakan kampus yang memberikan akses pendidikan yang setara bagi semua orang termasuk kalangan difabel. Unit layanan yang bertempat di lantai satu ini menyediakan berbagai sarana dan materi

adaptif bagi pemustaka difabel. Sarana dan materi yang dimaksudkan, antara lain *Software* Pembaca Monitor yang memungkinkan Difabel Netra mengoperasikan berbagai program komputer dan akses internet. Selain itu, terdapat pula *Audio Book*, Buku Digital, Buku-buku dalam Format *Braille*. *Difabel Corner* terletak di lantai 1 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian tengah.

b. Canadian corner

*Canadian Resource Centre* (CRC) of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, secara resmi dibuka tanggal 10 Desember 2007. *CRC of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* merupakan hasil kerjasama UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, *McGill University Montreal Canada* dan Kedutaan Besar Canada di Indonesia. Corner ini menyediakan koleksi berupa informasi dalam bentuk Buku-buku Referensi terpilih, Jurnal/Buletin, CD-ROM dan DVD serta *software*. Disamping itu, ada pula tesis yang ditulis oleh Mahasiswa Indonesia mengenai Kanada (misalnya Pendidikan Islam di Kanada). *Canadian Corner* terletak di lantai 3 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian timur bersebelahan dengan *Iranian Corner*.

c. Iranian corner

*Iranian Corner* merupakan hasil kerjasama antara Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dengan Kedutaan Besar Republik Islam Iran dan *Islamic Cultural Center* (ICC) Jakarta. *Iranian Corner* dibuka secara resmi



pada tanggal 29 November 2007. Corner ini menyediakan buku-buku tentang Negara Republik Islam Iran maupun tentang Syi'ah seperti koleksi filsafat islam, Tafsir hadis Syi'ah, Doktrin, Fikih dan Tokoh-tokoh Syi'ah, Revolusi Iran, Kebudayaan Iran, dll. Disediakan juga koleksi CD/DVD maupun channel TV Timur Tengah. *Iranian Corner* terletak di lantai 3 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian timur bersebelahan dengan *Canadian Corner*.

d. Arabian corner

Dalam waktu yang tidak lama bagi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga akan membuka layanan *Saudi Arabia Corner*. Layanan ini merupakan hasil kerjasama antara Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan Kedutaan Besar Kerajaan Saudi Arabia di Indonesia. Koleksi-koleksi yang tersedia antara lain, Sejarah Kerajaan Saudi Arabia, Pembelajaran Bahasa Arab, Kesusastraan Arab, Kebudayaan Arab, Hukum Pidana Islam, Geografi Arab, Pemikiran Islam dan lain-lain. *Saudia Arabia Corner* terletak di lantai 3 sayap barat.

5. Sirkulasi

Layanan Sirkulasi merupakan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi. Sistem yang digunakan dalam layanan ini adalah Sistem Terbuka (*Open Access*), yaitu pemustaka memilih/mencari, mengambil sendiri

koleksi yang diperlukan. Peminjaman koleksi dilakukan secara mandiri melalui MPS (*Multi Purpose Station*) dan MPK (*Multi Purpose Kiosk*).

a. Jenis-jenis Layanan

1) Layanan Peminjaman (di lantai tiga), Prosedur Peminjaman:

- i. Melalui MPK dan MPS
- ii. Sentuh tombol “BORROW” pada layar
- iii. *Scan barcode* KTM/KTA pada *barcode reader*
- iv. Masukkan pin/*personal identification* number sesuai dengan yang terdapat pada kuitansi pembayaran SPP
- v. Letakkan koleksi pada RFID reader MPS/MPK
- vi. Sentuh tombol ‘PRINT RECEIPT’(bukti peminjaman)

2) Layanan Pengembalian (dilantai satu)

- i. Lewat MPS dan Bookdrop (khusus pengembalian koleksi yang tidak terlambat)
- ii. Lewat Conter Petugas (khusus pengembalian buku yang terlambat)

3) Layanan Buku Tandon (dilantai 4)

Koleksi tandon merupakan Koleksi Cadangan (c1) yang hanya bisa dibaca ditempat atau difotokopi

4) Layanan Koleksi Multimedia

Untuk membantu proses Kegiatan Belajar Mengajar. Layanan Sirkulasi menyediakan Koleksi Multimedia berupa CD/DVD dengan berbagai subyek.

#### b. Ketentuan Peminjaman

Jumlah peminjaman maksimal 4 eksemplar dengan judul yang berbeda, selama 10 hari tidak ada perpanjangan waktu. Keterlambatan pengembalian dikenakan denda Rp 500,00 (lima ratus rupiah/hari/eksemplar).

### 6. Referensi

Koleksi Referensi merupakan koleksi yang hanya dapat dibaca di tempat atau difotokopi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Koleksi Referensi berada di lantai 2 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian barat.

#### a. Jenis Koleksi Referensi

1) Sumber informasi/buku-buku rujukan umum tercetak antara lain:

- i. Ensiklopedia, contoh: Ensiklopedia Islam, Ensiklopedia Indonesia, Ensiklopedia Al-Qur'an, Ensiklopedia Britannica, Ensiklopedia Hukum dll.
- ii. Kamus, contoh: Kamus Umum Bahasa Indonesia; Kamus Inggris-Indonesia; Kamus Istilah Perpustakaan; Hards' Librarian Glossary, dll.

- iii. Buku Pegangan/Pedoman/Handbooks, contoh: *A Middle east studies handbooks, A reade's guide to the great religions*, Pedoman Pengindonesiaan Nama Dan Kata Asing dll.
  - iv. Biografi, contoh: Jagat Wartawan Indonesia, *Who's Who In The Arab World*, B.J Habibie Kisah Hidup dan Karirnya, dll.
  - v. Geografi Dan Sejarah, contoh: Negara Dan Bangsa; Ribuan Gunung; Ribuan Alat Batu; Prasejarah Song Keplek Gunung Sewu, Jawa Timur; *Island of Bali*, dll.
  - vi. Direktori, contoh: Direktori Naskah Nusantara; Direktori Pegawai Perpustakaan Di Lingkungan Universitas Islam Indonesia 2005; *European Indonesianist 1987*, dll.
  - vii. Buku Tahunan Atau Almanak Dewi Sri 1988; Almanak Kepolisian Republik Indonesia Tahun 2001-2002-2003; *The World Bank; 2002 World Development Indiv\Cators; The World Almanac And Book Of Fact 2003*; dll.
- 2) Terbitan
- i. Pemerintah, contoh: Undang-Undang; Peraturan Pemerintah; Keputusan Presiden, dll.
  - ii. Bliografi, contoh: *Blibiografi Parapsikologi-The Blibiography Of Parapsychologi; A Classified Blibiography Literature Om The Acts Of The Apostles; Blibiography Of Balli Publication From 1920-1990*, dll.

- iii. Indeks, contoh: *Mu'jam Al Mufahras Li Alfadz Al Qur'an; Mu'jam Al Mufahras Li- Alfadz Al Hadist*, Indeks Majalah Ilmiah Indonesia; *Index Islamicus*; dll.
  - iv. Abstrak, contoh: abstrak hasil kajian kerukunan umat beragama di indonesia; kumpulan abstrak hasil penelitian 2001-2004; kumpulan ringkasan penelitian 2002-2003; dll.
  - v. Pathfinder, contoh: subyek pathfinder tentang pendidikan anak; akuntansi; komputer; tasawuf; dll.
- 3) Koleksi tugas akhir, meliputi: Skripsi, Tesis, Disertasi, Laporan penelitian
- 4) Sumber Informasi/Buku-Nukurujukan Islam Elektronik "*Maktabah Syamilah*"

*Maktabah Syamilah* merupakan koleksi bidang studi islam dalam format digital, mencakup 2000 kitab yang dikelompokkan 31 bidang, memuat lebih dari 20.000 jilid kitab, 6.250 judul *software* ini memuat berbagai kitab dalam berbagai bidang: Tafsir (lebih 52 kitab), Ulumul Qur'an (lebih 43 kitab), Fiqih: kitab di lingkungan 4 madzhab diletakkan terpisah, Tasawuf/akhlak.

## 7. Serial

Layanan Serial atau Layanan Koleksi Terbitan berseri merupakan layanan yang menyediakan koleksi berupa publikasi yang terbit secara

berkala, baik Jurnal Ilmiah maupun Majalah Populer. Layanan Serial menyediakan berbagai publikasi dari Dalam dan Luar Negeri yang hanya diperkenankan untuk dibaca di tempat atau di Fotokopi Perpustakaan.

Ruang Serial terletak di lantai 2 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga di bagian barat.

Jenis Koleksi Serial berupa Jurnal Ilmiah yang terdiri dari Jurnal Elektronik dan Jurnal Tercetak.

#### 8. Multimedia

Jenis Layanan Multimedia adalah Layanan Sirkulasi Multimedia, Layanan Koleksi Digital, Layanan Print/Cetak Koleksi Digital, Layanan penerimaan Tugas Akhir, Fasilitas yang ada di Multimedia meliputi:

- a. Computer dengan CD/DVD Room, Headset,/Speaker Aktif
- b. Tape Recorder dan Perangkat Audio
- c. DVD PLAYER
- d. LCD TV
- e. Komputer untuk Akses Digital

#### 9. Informasi dan promosi perpustakaan

Layanan ini memberikan informasi berbagai layanan serta fasilitas yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Layanan pembuatan KTA, Layanan Kartu Baca, Layanan Kartu Sakti, Sahabat Perpustakaan,



Kerjasama Perpustakaan, antara lain: APPTIS, FKP2TN, FPPTI, Jogja Library For All, Perpustakaan KPK, Indonesia Onesearch, dan Perpustakaan Nasional.



## **4.2 Analisis Butir-Butir Pernyataan Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga**

### **4.2.1 Jawaban Responden terhadap Variabel (X) Komunikasi Interpersonal**

#### **4.2.1.1 Jawaban Responden terhadap Pernyataan Sub Variabel Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan**

Analisis komunikasi interpersonal pustakawan dilakukan dengan rumus *mean* dan *Grand Mean*. Komunikasi interpersonal pustakawan meliputi dua belas indikator yaitu perhatian/*mindfulness* terdiri dari 2 pernyataan, kepekaan budaya/*cultural sensitivity* terdiri dari 1 pernyataan, metakomunikasi/*metacommunication* terdiri dari 2 pernyataan, kesegeraan/*immediacy* terdiri dari 2 pernyataan, keterbukaan/*openness* terdiri dari 2 pernyataan, fleksibilitas/*flexibility* terdiri dari 2 pernyataan, ekspresi/*ekspressiveness* terdiri dari 2 pernyataan, empati/*empathy* terdiri dari 2 pernyataan, dukungan/*supportiveness* terdiri dari 2 pernyataan, kesetaraan/*equality* terdiri dari 2 pernyataan, dan manajemen interaksi/*interaction management* terdiri dari 2 pernyataan. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden dengan jumlah 23 item pernyataan, maka deskripsi data untuk masing-masing item pernyataan adalah sebagai berikut.

#### 4.2.1.1.1 Indikator Perhatian/*Mindfulness*

**Tabel 4.4**

**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Perhatian/*Mindfulness* (1)**

Pustakawan memperhatikan situasi dan kondisi dalam melayani pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
1	Sangat Setuju	4	32	128	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{323}{100}$ $= 3,23$
	Setuju	3	59	177	
	Tidak Setuju	2	9	18	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan memperhatikan situasi dan kondisi dalam melayani pemustaka” terdapat 32 responden menjawab “sangat setuju”, 59 responden menjawab “setuju”, 9 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,23. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.5**

**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Perhatian/*Mindfulness* (2)**

Pustakawan memiliki kesadaran mental dalam berkomunikasi					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
2	Sangat Setuju	4	35	140	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{330}{100}$ $= 3,3$
	Setuju	3	60	180	
	Tidak Setuju	2	5	10	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	

	Jumlah		100	330	
--	--------	--	-----	-----	--

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan memiliki kesadaran mental dalam berkomunikasi” terdapat 35 responden menjawab “sangat setuju”, 60 responden menjawab “setuju”, 5 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,3. Nilai tersebut terdapat pada interval 3,26 – 4,00. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “sangat baik”.

**Tabel 4.6**

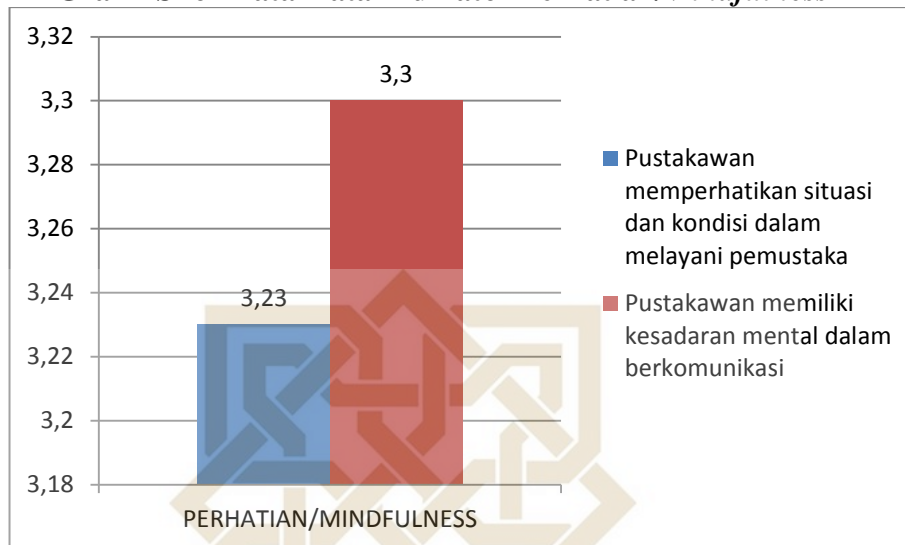
**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Indikator Perhatian/*Mindfulness***

No.	Sub Indikator	Mean	<i>Grand Mean</i>
1	Pustakawan memperhatikan situasi dan kondisi dalam melayani pemustaka	3,23	3,27
2	Pustakawan memiliki kesadaran mental dalam berkomunikasi	3,3	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator perhatian/*mindfulness* sebesar 3,27. Nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik.

**Gambar 4.1**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Perhatian/*Mindfulness***



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator Perhatian/*Mindfulness* dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Sangat Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,23 untuk skor item nomor satu, dan 3,3 untuk skor item nomor dua.

#### 4.2.1.1.2 Indikator Kepekaan Budaya/*Cultural Sensitivity*

**Tabel 4.7**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Budaya/*Cultural Sensitivity***

Pustakawan mempunyai kepekaan budaya dalam bersikap dan berperilaku pada pemustaka yang berbeda jenis kelamin					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
3	Sangat Setuju	4	25	100	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{310}{100}$ $= 3,1$
	Setuju	3	61	183	
	Tidak Setuju	2	13	26	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	

	Jumlah	100	310	
--	--------	-----	-----	--

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan mempunyai kepekaan budaya dalam bersikap dan berperilaku pada pemustaka yang berbeda jenis kelamin” terdapat 25 responden menjawab “sangat setuju”, 61 responden menjawab “setuju”, 13 responden menjawab “tidak setuju” dan 1 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,1. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.8**

**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Indikator Kepekaan Budaya/*Cultural Sensitivity***

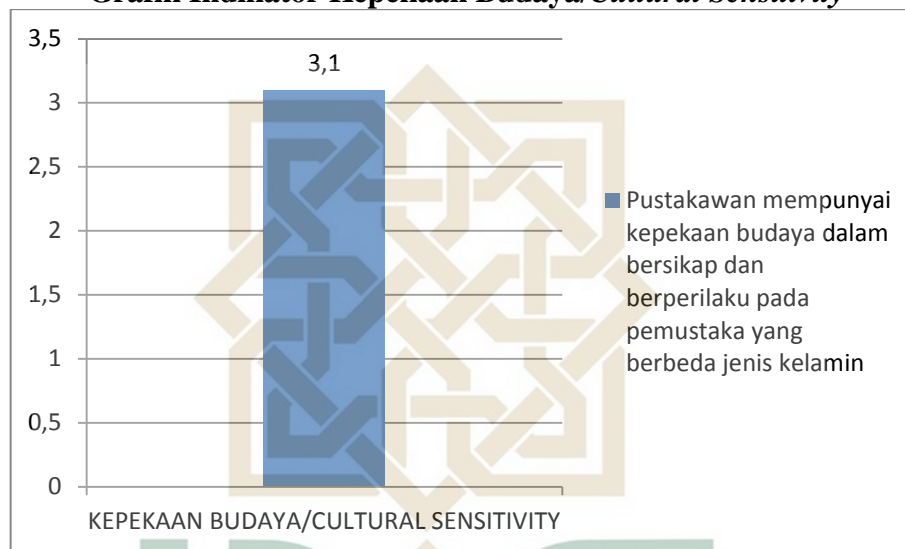
No.	Sub Indikator	Mean	<i>Grand Mean</i>
3	Pustakawan mempunyai kepekaan budaya dalam bersikap dan berperilaku pada pemustaka yang berbeda jenis kelamin	3,1	3,1

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator kepekaan budaya/*cultural sensitivity* sebesar 3,1. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik



**Gambar 4.2**  
**Grafik Indikator Kepekaan Budaya/Cultural Sensitivity**



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator Kepekaan Budaya/Cultural Sensitivity dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,1 untuk skor item nomor tiga.

#### 4.2.1.1.3 Indikator Orientasi Lain/Other Orientation

**Tabel 4.9**

**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Orientasi Lain/Other Orientation (1)**

Pustakawan menyesuaikan cara pandang pemustaka dalam berkomunikasi					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
4	Sangat Setuju	4	14	56	$x = \frac{\sum x}{N}$

	Setuju	3	72	216	$x = \frac{300}{100} = 3$
	Tidak Setuju	2	14	28	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah		100	300	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan menyesuaikan cara pandang pemustaka dalam berkomunikasi” terdapat 14 responden menjawab “sangat setuju”, 72 responden menjawab “setuju”, 14 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Orientasi Lain/Other Orientation (2)**

Pustakawan memperhatikan pemustaka dan memberikan ketertarikan yang tulus pada apa yang dikatakannya					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
5	Sangat Setuju	4	16	64	$x = \frac{\sum x}{N} = \frac{297}{100} = 2,97$
	Setuju	3	65	195	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan memperhatikan pemustaka dan memberikan ketertarikan yang tulus pada apa yang dikatakannya” terdapat 16 responden menjawab “sangat setuju”, 65 responden menjawab “setuju”, 19 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,97. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

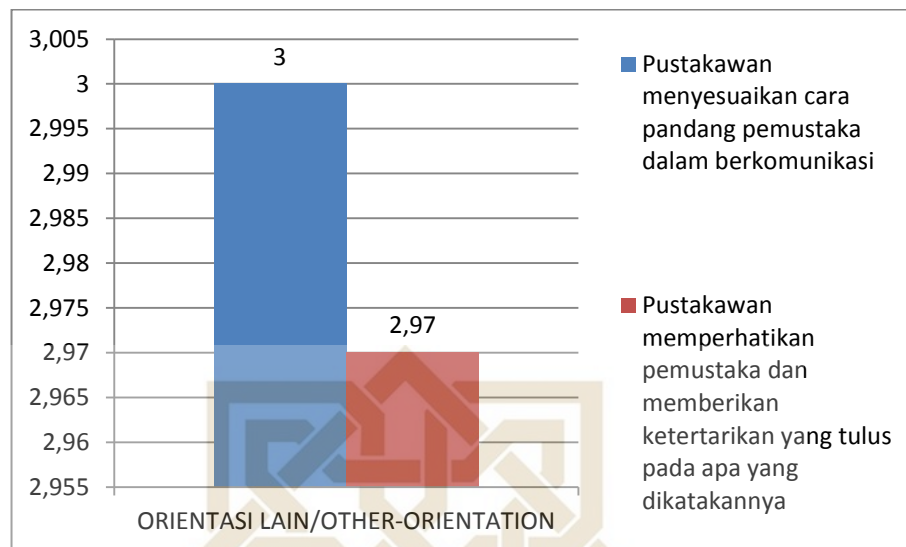
**Tabel 4.11**  
**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Indikator Orientasi Lain/*Other Orientation***

No.	Sub Indikator	Mean	<i>Grand Mean</i>
4	Pustakawan menyesuaikan cara pandang pemustaka dalam berkomunikasi	3	2,99
5	Pustakawan memperhatikan pemustaka dan memberikan ketertarikan yang tulus pada apa yang dikatakannya	2,97	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator orientasi lain/*other orientation* sebesar 2,96. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.3**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Orientasi Lain/*Other Orientation***



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator *Orientasi Lain/Other Orientation* dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3 untuk skor item nomor empat dan 2,97 untuk skor item nomor lima.

#### 4.2.1.1.4 Indikator Metakomunikasi/*Metacommunication*

**Tabel 4.12**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator**  
**Metakomunikasi/*Metacommunication* (1)**

Pustakawan berbicara tentang kesukaannya pada pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
6	Sangat Setuju	4	2	8	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{221}{100}$ $= 2,21$
	Setuju	3	21	63	
	Tidak Setuju	2	73	146	
	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	
	Jumlah			100	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan berbicara tentang kesukaannya pada pemustaka” terdapat 2 responden menjawab “sangat setuju”, 21 responden menjawab “setuju”, 73 responden menjawab “tidak setuju” dan 4 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,21. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator**  
**Metakomunikasi/*Metacommunication* (2)**

Pustakawan menyampaikan pesan yang jelas tanpa menimbulkan multi interpretasi					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
7	Sangat Setuju	4	21	84	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{304}{100}$ $= 3,04$
	Setuju	3	63	189	
	Tidak Setuju	2	15	30	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan menyampaikan pesan yang jelas tanpa menimbulkan multi interpretasi” terdapat 21 responden menjawab “sangat setuju”, 63 responden menjawab “setuju”, 15 responden menjawab “tidak setuju” dan 1 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,04. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.14**  
**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Indikator**  
**Metakomunikasi/*Metacommunication***

No.	Sub Indikator	Mean	<i>Grand Mean</i>
6	Pustakawan berbicara tentang kesukaannya pada pemustaka	2,21	2,63
7	Pustakawan menyampaikan pesan yang jelas tanpa menimbulkan multi	3,04	

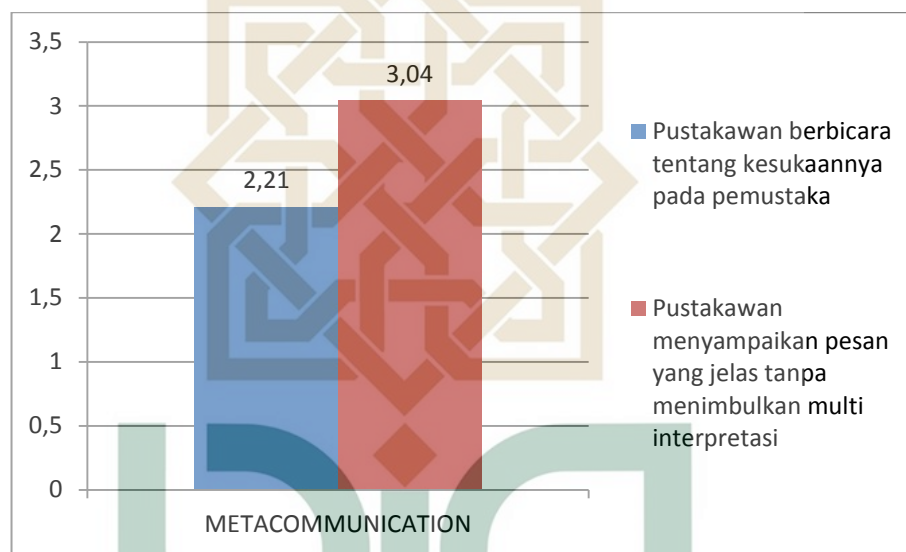


	interpretasi		
--	--------------	--	--

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator metacommunication sebesar 2,62. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.4**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Metakomunikasi/*Metacommunication***



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator *Metacommunication* dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 2,21 untuk skor item nomor enam dan 3,04 untuk skor item nomor tujuh.

#### 4.2.1.1.5 Indikator Kesegeraan/*Immediacy*

**Tabel 4.15**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Kesegeraan/*Immediacy* (1)**

Pustakawan segera membantu pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
8	Sangat Setuju	4	35	140	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{331}{100}$ $= 3,31$
	Setuju	3	61	183	
	Tidak Setuju	2	4	8	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan segera membantu pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan” terdapat 35 responden menjawab “sangat setuju”, 61 responden menjawab “setuju”, 4 responden menjawab “tidak setuju” dan 1 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,31. Nilai tersebut terdapat pada interval 3,26 – 4,00. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “sangat baik”.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Kesegeraan/Immediacy (2)**

Pustakawan menawarkan bantuan kepada pemustaka tanpa diminta terlebih dulu					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
9	Sangat Setuju	4	12	48	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{264}{100}$ $= 2,64$
	Setuju	3	44	132	
	Tidak Setuju	2	40	80	
	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan menawarkan bantuan kepada pemustaka tanpa diminta terlebih dulu” terdapat 12 responden menjawab “sangat setuju”, 44 responden menjawab “setuju”, 40 responden menjawab “tidak setuju” dan 4 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,64. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

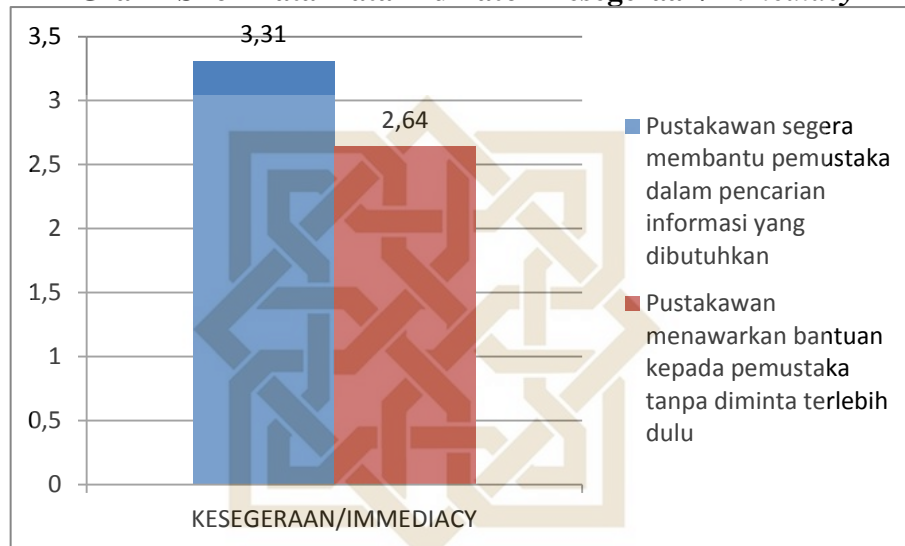
**Tabel 4.17**  
**Rekapitulasi Perhitungan Grand Mean Indikator Kesegeraan/Immediacy**

No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
8	Pustakawan segera membantu pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan	3,31	2,98
9	Pustakawan menawarkan bantuan kepada pemustaka tanpa diminta terlebih dulu	2,64	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator kesegeraan/immediacy sebesar 2,98. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.5**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Kesegeraan/Immediacy**



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator Kesegeraan/Immediacy dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,31 untuk skor item nomor delapan dan 2,64 untuk skor item nomor sembilan.

#### 4.2.1.1.6 Indikator Keterbukaan/Openness

**Tabel 4.18**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Keterbukaan/Openness (1)**

Pustakawan bersedia mengungkapkan informasi tentang dirinya sesuai dengan kebutuhan pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
10	Sangat Setuju	4	6	24	$x = \frac{\sum x}{N}$
	Setuju	3	61	183	
	Tidak	2	30	60	

	Setuju				$x = \frac{270}{100} = 2,7$
	Sangat Tidak Setuju	1	3	3	
	Jumlah		100	270	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan bersedia mengungkapkan informasi tentang dirinya sesuai dengan kebutuhan pemustaka” terdapat 6 responden menjawab “sangat setuju”, 61 responden menjawab “setuju”, 30 responden menjawab “tidak setuju” dan 3 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,7. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.19**

**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Keterbukaan/Openness (2)**

Pustakawan berkeinginan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi jujur terhadap pesan pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
11	Sangat Setuju	4	17	68	$x = \frac{\sum x}{N} = \frac{300}{100} = 3$
	Setuju	3	68	204	
	Tidak Setuju	2	13	26	
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan berkeinginan untuk mendengarkan secara terbuka dan

bereaksi jujur terhadap pesan pemustaka” terdapat 17 responden menjawab “sangat setuju”, 68 responden menjawab “setuju”, 13 responden menjawab “tidak setuju” dan 2 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.20**  
**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Indikator Keterbukaan/*Openness***

No.	Sub Indikator	Mean	<i>Grand Mean</i>
10	Pustakawan bersedia mengungkapkan informasi tentang dirinya sesuai dengan kebutuhan pemustaka	2,7	2,85
11	Pustakawan berkeinginan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi jujur terhadap pesan pemustaka	3	

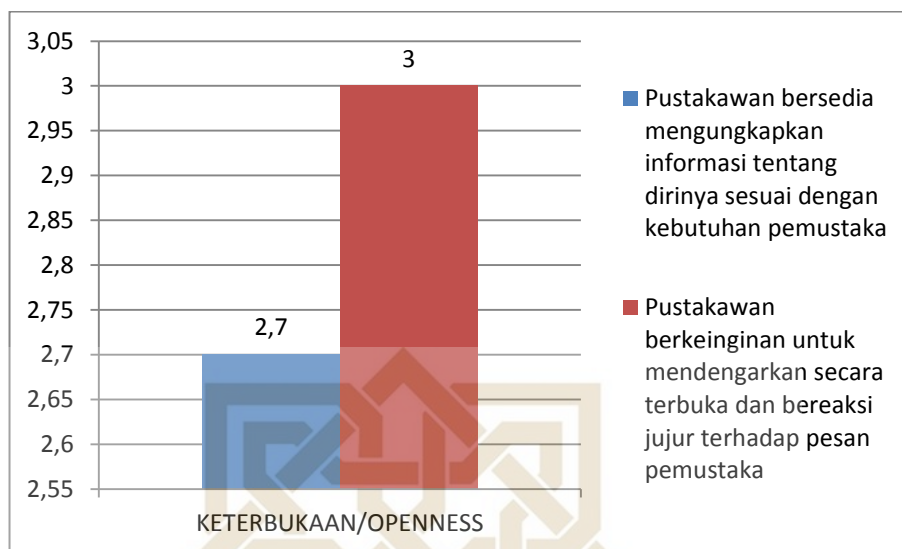
*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator keterbukaan/*openness* sebesar 2,85. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**Gambar 4.6**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Keterbukaan/*Openness***





Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator Keterbukaan/Openness dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 2,27 untuk skor item nomor sepuluh dan 3 untuk skor item nomor sebelas.

#### 4.2.1.1.7 Indikator Fleksibilitas/Flexibility

Tabel 4.21

##### Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Fleksibilitas/Flexibility (1)

Pustakawan fleksibel pada saat mengomunikasikan perasaan baik positif atau negatif					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
12	Sangat Setuju	4	10	40	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{291}{100}$ $= 2,91$
	Setuju	3	71	213	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan fleksibel pada saat mengomunikasikan perasaan baik positif atau negatif” terdapat 10 responden menjawab “sangat setuju”, 71 responden menjawab “setuju”, 19 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,91. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.



**Tabel 4.22**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Fleksibilitas/Flexibility (2)**

Pustakawan memberi umpan balik secara tepat dengan pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
13	Sangat Setuju	4	19	76	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{308}{100}$ $= 3,08$
	Setuju	3	70	210	
	Tidak Setuju	2	11	22	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan memberi umpan balik secara tepat dengan pemustaka” terdapat 19 responden menjawab “sangat setuju”, 70 responden menjawab “setuju”, 11 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,08. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

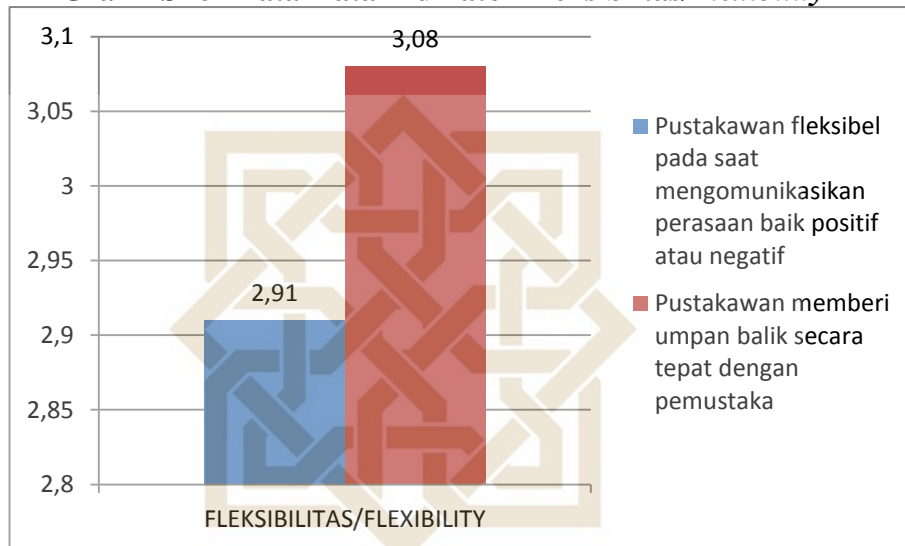
**Tabel 4.23**  
**Rekapitulasi Perhitungan Grand Mean Indikator Fleksibilitas/Flexibility**

No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
12	Pustakawan fleksibel pada saat mengomunikasikan perasaan baik positif atau negatif	2,91	3,00
13	Pustakawan memberi umpan balik secara tepat dengan pemustaka	3,08	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator fleksibilitas/*flexibility* sebesar 2,99. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.7**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Fleksibilitas/*Flexibility***



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator *Fleksibilitas/Flexibility* dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 2,91 untuk skor item nomor dua belas dan 3,08 untuk skor item nomor tiga belas.

#### 4.2.1.1.8 Indikator Ekspresi/*Expressiveness*

**Tabel 4.24**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Ekspresi/*Expressiveness* (1)**

Pustakawan merangsang lawan bicara berani memberikan umpan balik secara tepat					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
14	Sangat Setuju	4	8	32	$x = \frac{\sum x}{N}$
	Setuju	3	67	201	
	Tidak	2	24	48	

	Setuju				$x = \frac{282}{100}$ $= 2,82$
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah		100	282	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan merangsang lawan bicara berani memberikan umpan balik secara tepat” terdapat 8 responden menjawab “sangat setuju”, 67 responden menjawab “setuju”, 24 responden menjawab “tidak setuju” dan 1 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,82. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.25**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Ekspresi/Expressiveness (2)**

Pustakawan bertanggung jawab atas apa yang disampaikan					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
15	Sangat Setuju	4	26	104	$x = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{324}{100}$ $= 3,24$
	Setuju	3	72	216	
	Tidak Setuju	2	2	4	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan bertanggung jawab atas apa yang disampaikan” terdapat 26 responden menjawab “sangat setuju”, 72 responden menjawab “setuju”, 2

responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,24. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

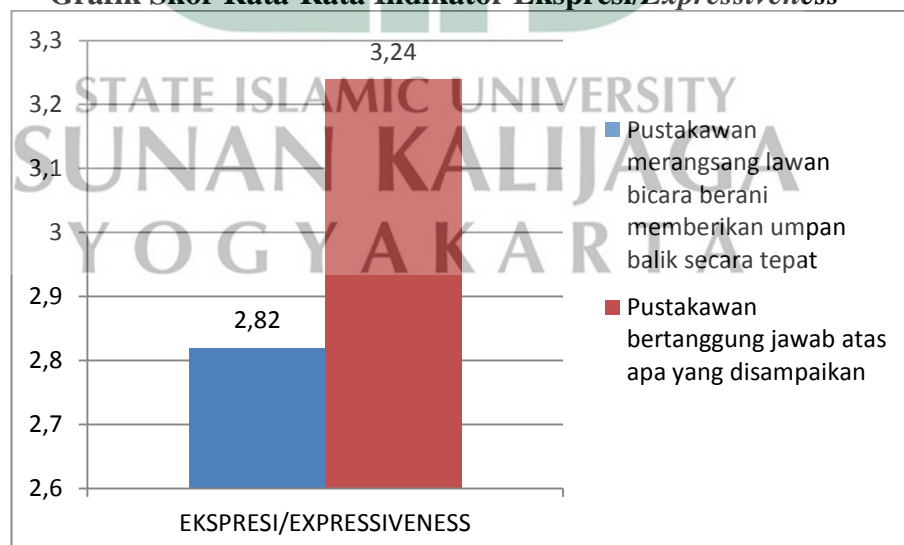
**Tabel 4.26**  
**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Indikator Ekspresi/*Expressiveness***

No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
14	Pustakawan merangsang lawan bicara berani memberikan umpan balik secara tepat	2,82	3,03
15	Pustakawan bertanggung jawab atas apa yang disampaikan	3,24	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator ekspresi/*expressiveness* sebesar 3,03. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.8**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Ekspresi/*Expressiveness***



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020



Hasil perhitungan mengenai indikator Ekspresi/*Expressiveness* dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 2,82 untuk skor item nomor empat belas dan 3,24 untuk skor item nomor lima belas.

#### 4.2.1.1.9 Indikator Empati/*Empathy*

**Tabel 4.27**

**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Empati/*Empathy* (1)**

Pustakawan merasakan apa yang dirasakan oleh pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
16	Sangat Setuju	4	7	28	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{260}{100}$ $= 2,63$
	Setuju	3	53	159	
	Tidak Setuju	2	36	72	
	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	
	Jumlah			100	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan merasakan apa yang dirasakan oleh pemustaka” terdapat 7 responden menjawab “sangat setuju”, 53 responden menjawab “setuju”, 36 responden menjawab “tidak setuju” dan 4 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,63. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.28**

**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Empati/*Empathy* (2)**

Pustakawan dapat memahami baik secara emosi maupun intelektual apa yang dirasakan pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
17	Sangat Setuju	4	10	40	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{276}{100}$ $= 2,76$
	Setuju	3	57	171	
	Tidak Setuju	2	32	64	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			100	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan dapat memahami baik secara emosi maupun intelektual apa yang dirasakan pemustaka” terdapat 10 responden menjawab “sangat setuju”, 57 responden menjawab “setuju”, 32 responden menjawab “tidak setuju” dan 1 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,76. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25.

**Tabel 4.29**

**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Indikator Empati/*Empathy***

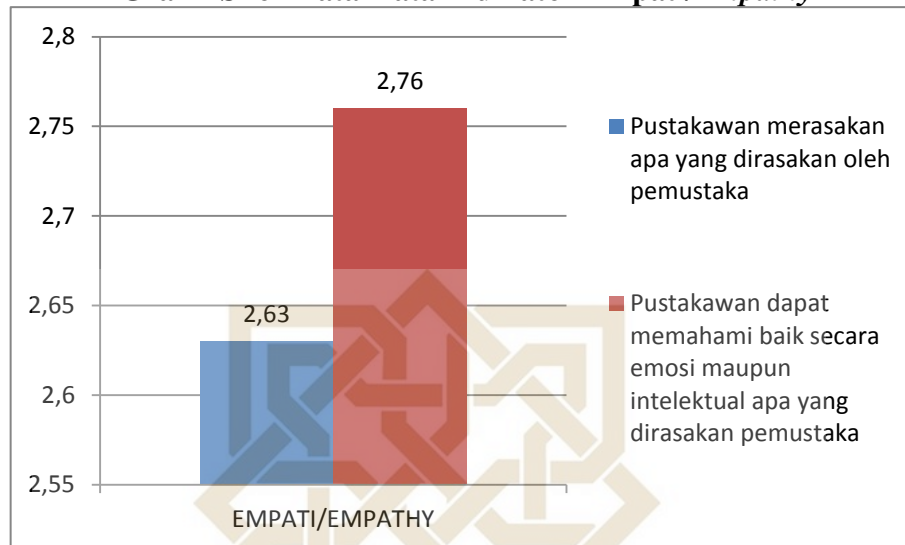
No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
16	Pustakawan merasakan apa yang dirasakan oleh pemustaka	2,63	2,70
17	Pustakawan dapat memahami baik secara emosi maupun intelektual apa yang dirasakan pemustaka	2,76	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator empati/empathy sebesar 2,70. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.



**Gambar 4.9**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Empati/*Empathy***



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator Empati/*Empathy* dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 2,63 untuk skor item nomor enam belas dan 2,76 untuk skor item nomor tujuh belas.

#### 4.2.1.1.10 Indikator Dukungan/*Supportiveness*

**Tabel 4.30**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Dukungan/*Supportiveness* (1)**

Pustakawan berusaha menciptakan suasana yang mendukung saat berkomunikasi dengan pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
18	Sangat Setuju	4	19	76	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{309}{100}$ $= 3,09$
	Setuju	3	71	213	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan berusaha menciptakan suasana yang mendukung saat berkomunikasi dengan pemustaka” terdapat 19 responden menjawab “sangat setuju”, 71 responden menjawab “setuju”, 10 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,09. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.31**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Dukungan/*Supportiveness* (2)**

Pustakawan tidak kaku pada saat berkomunikasi dengan pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
19	Sangat Setuju	4	26	104	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{312}{100}$ $= 3,12$
	Setuju	3	61	183	
	Tidak Setuju	2	12	24	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			100	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan tidak kaku pada saat berkomunikasi dengan pemustaka” terdapat 26 responden menjawab “sangat setuju”, 61 responden menjawab “setuju”, 12 responden menjawab “tidak setuju” dan 1 responden menjawab

“sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,12. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

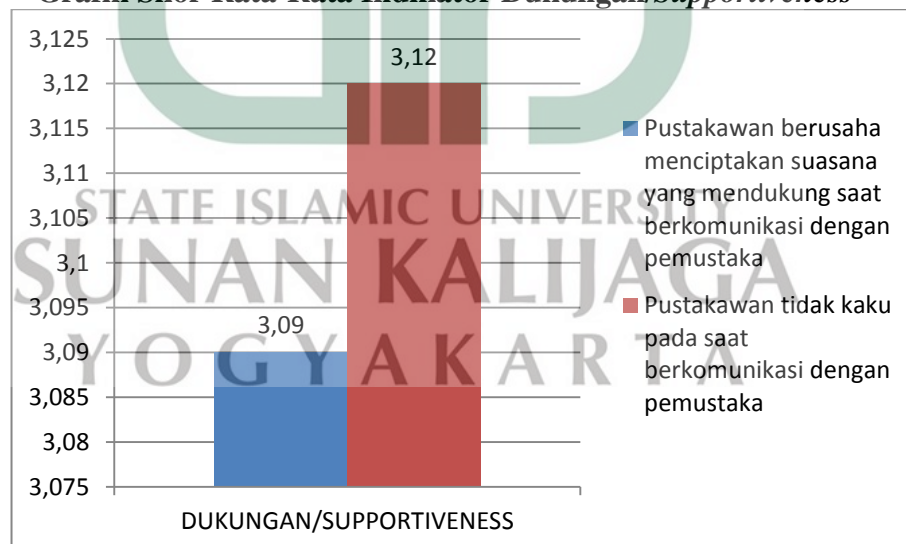
**Tabel 4.32**  
**Rekapitulasi Perhitungan Grand Mean Indikator Dukungan/Supportiveness**

No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
18	Pustakawan berusaha menciptakan suasana yang mendukung saat berkomunikasi dengan pemustaka	3,09	3,11
19	Pustakawan tidak kaku pada saat berkomunikasi dengan pemustaka	3,12	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator dukungan/supportiveness sebesar 3,10. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.10**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Dukungan/Supportiveness**



*Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020*



Hasil perhitungan mengenai indikator Dukungan/*Supportiveness* dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,09 untuk skor item nomor delapan belas dan 3,12 untuk skor item nomor sembilan belas.

#### 4.2.1.1.11 Indikator Kesetaraan/*Equality*

**Tabel 4.33**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Kesetaraan/*Equality* (1)**

Pustakawan memperlakukan setiap pemustaka penting dan vital dalam berkomunikasi					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
20	Sangat Setuju	4	21	84	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{313}{100}$ $= 3,13$
	Setuju	3	71	213	
	Tidak Setuju	2	8	16	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan memperlakukan setiap pemustaka penting dan vital dalam berkomunikasi” terdapat 21 responden menjawab “sangat setuju”, 71 responden menjawab “setuju”, 8 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,13. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**Tabel 4.34**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Kesetaraan/Equality (2)**

Pustakawan tidak merasa bahwa dirinya lebih berperngetahuan dari pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
21	Sangat Setuju	4	15	60	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{288}{100}$ $= 2,88$
	Setuju	3	60	180	
	Tidak Setuju	2	23	46	
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan tidak merasa bahwa dirinya lebih berperngetahuan dari pemustaka” terdapat 15 responden menjawab “sangat setuju”, 60 responden menjawab “setuju”, 23 responden menjawab “tidak setuju” dan 2 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,88. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

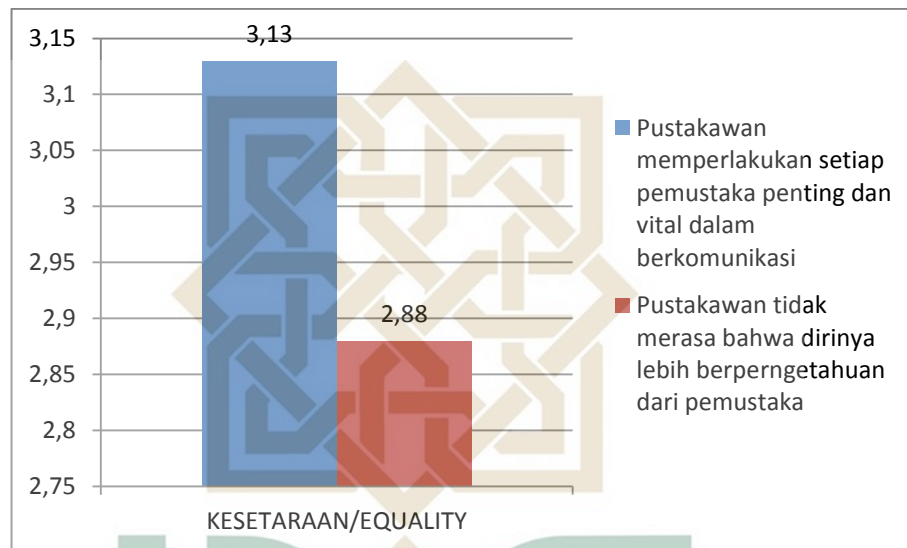
**Tabel 4.35**  
**Rekapitulasi Perhitungan Grand Mean Indikator Kesetaraan/Equality**

No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
20	Pustakawan memperlakukan setiap pemustaka penting dan vital dalam berkomunikasi	3,13	3,01
21	Pustakawan tidak merasa bahwa dirinya lebih berperngetahuan dari pemustaka	2,88	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator kesetaraan/equality sebesar 3,00. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.11**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Kesetaraan/Equality**



Sumber: *Data Primer diolah, Juni 2020*

Hasil perhitungan mengenai indikator Kesetaraan/Equality dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,13 untuk skor item nomor dua puluh dan 2,88 untuk skor item nomor 21.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

#### 4.2.1.1.12 Indikator Manajemen Interaksi/*Interaction Management*

**Tabel 4.36**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Manajemen Interaksi/*Interaction Management* (1)**

Pustakawan tidak mengabaikan pemustaka saat berkomunikasi					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
22	Sangat Setuju	4	29	116	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{320}{100}$ $= 3,2$
	Setuju	3	62	186	
	Tidak Setuju	2	9	18	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan tidak mengabaikan pemustaka saat berkomunikasi” terdapat 29 responden menjawab “sangat setuju”, 62 responden menjawab “setuju”, 9 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,2. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.37**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Manajemen Interaksi/*Interaction***  
***Management (2)***

Pustakawan memberikan kesempatan untuk berbicara bolak-balik melalui gerakan mata yang tepat, ekspresi vokal, gerakan tubuh dan wajah					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
23	Sangat Setuju	4	13	52	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{297}{100}$ $= 2,97$
	Setuju	3	71	213	
	Tidak Setuju	2	16	32	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan memberikan kesempatan untuk berbicara bolak-balik melalui gerakan mata yang tepat, ekspresi vokal, gerakan tubuh dan wajah” terdapat 13 responden menjawab “sangat setuju”, 71 responden menjawab “setuju”, 16 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,97. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.



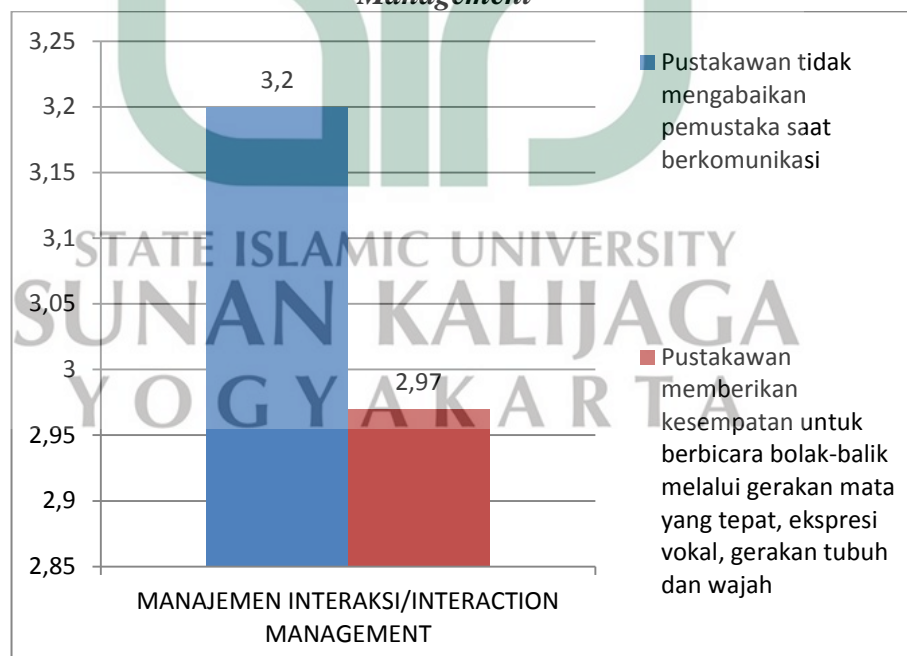
**Tabel 4.38**  
**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Indikator Manajemen Interaksi/*Interaction Management***

No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
22	Pustakawan tidak mengabaikan pemustaka saat berkomunikasi	3,2	3,09
23	Pustakawan memberikan kesempatan untuk berbicara bolak-balik melalui gerakan mata yang tepat, ekspresi vokal, gerakan tubuh dan wajah	2,97	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator manajemen interaksi/*interaction management* sebesar 3,08. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.12**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Manajemen Interaksi/*Interaction Management***



*Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020*

Hasil perhitungan mengenai indikator Manajemen Interaksi/*Interaction Management* dari Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,2 untuk skor item nomor 22 dan 2,97 untuk skor item nomor 23.

Hasil analisis deskriptif menggunakan rumus *Grand Mean* dari komunikasi interpersonal.



**Tabel 4.39**  
**Hasil Variabel (X) Komunikasi Interpersonal**

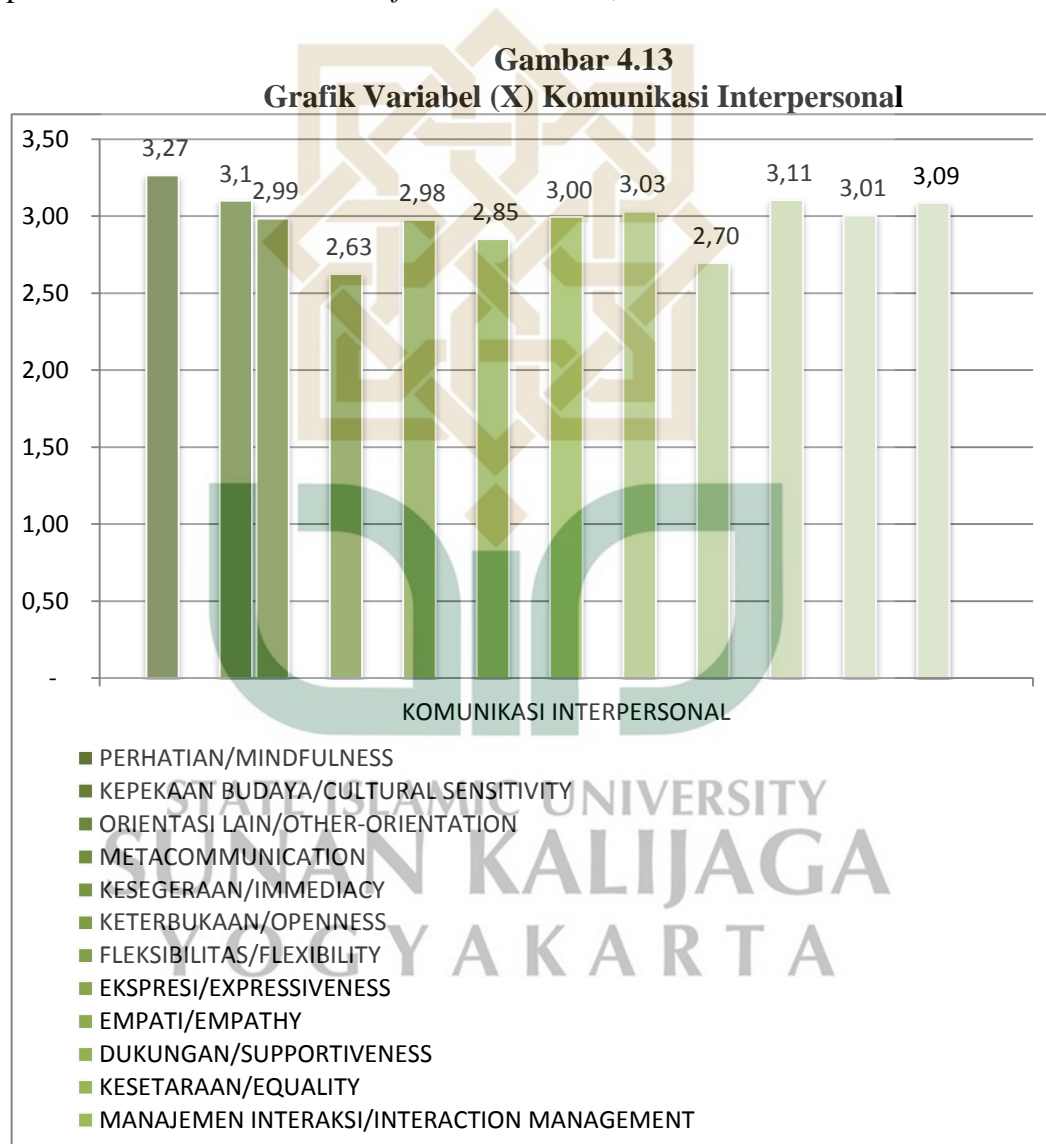
No.	Mean	Indikator	Grand Mean	Grand Mean	Kategori
1	3,23	Perhatian/ <i>Mindfulness</i>	3,27	2,98	Sangat Baik
2	3,3				
3	3,1	Kepekaan Budaya/ <i>Cultural Sensitivity</i>	3,1		Baik
4	3	Orientasi Lain/ <i>Other Orientation</i>	2,99		Baik
5	2,97				
6	2,21	<i>Metacommunication</i>	2,63		Baik
7	3,04				
8	3,31	Kesegeraan/ <i>Immediacy</i>	2,98		Baik
9	2,64				
10	2,7	Keterbukaan/ <i>Openness</i>	2,85		Baik
11	3				
12	2,91	Fleksibilitas/ <i>Flexibility</i>	3,00		Baik
13	3,08				
14	2,82	Ekspresi/ <i>Expressiveness</i>	3,03		Baik
15	3,24				
16	2,6	Empati/ <i>Empathy</i>	2,70		Baik
17	2,76				
18	3,09	Dukungan/ <i>Supportiveness</i>	3,11		Baik
19	3,12				
20	3,13	Kesetaraan/ <i>Equality</i>	3,01		Baik
21	2,88				
22	3,2	Manajemen Interaksi/ <i>Interaction Management</i>	3,09		Baik
23	2,97				
Jumlah			35,72		

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Tabel 4.57 menunjukkan bahwa semua indikator dalam variabel (X) Komunikasi Interpersonal termasuk dalam kategori baik dengan Rata-Rata nilai

sebesar 2,98. Terdapat satu item dengan kategori sangat baik, yakni indikator Perhatian/*Mindfulness*.

Nilai terendah yang dihasilkan dari perhitungan Variabel X Komunikasi Interpersonal adalah indikator Metakomunikasi sebesar 2,63. Nilai tertinggi yakni pada indikator Perhatian/*Mindfulness* sebesar 3,27.



*Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020*

Hasil perhitungan dari rumus Rata-Rata *Grand Mean* terhadap Variabel (X) Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas yang menunjukkan hasil skor dari masing-masing indikator, 3,27 untuk indikator Perhatian/*Mindfulness*, 3,1 untuk indikator Kepekaan Budaya/*Cultural Sensitivity*, 2,99 untuk indikator Orientasi Lain/*Other Orientation*, 2,63 untuk indikator *Metacommunication*, 2,98 untuk indikator Kesegeraan/*Immediacy*, 2,85 untuk indikator Keterbukaan/*Openness*, 3,00 untuk indikator Fleksibilitas/*Flexibility*, 3,03 untuk indikator Ekspresi/*Expressiveness*, 2,70 untuk indikator Empati/*Empathy*, 3,11 untuk indikator Dukungan/*Supportiveness*, 3,01 untuk indikator Kesetaraan/*Equality*, 3,09 untuk indikator Manajemen Interaksi/*Interaction Management*.

#### 4.2.2 Jawaban Responden terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka

Analisis kepuasan pemustaka dilakukan dengan menggunakan rumus *mean* dan *Grand Mean*. Kepuasan pemustaka meliputi enam indikator yang diturunkan dari dua poin (*Service Affect* dan *Information Acces*). *Service affect* meliputi empati/*empathy* terdiri dari 3 pernyataan, ketanggapan/*responsiveness* terdiri dari 1 pernyataan, jaminan/*assurance* terdiri dari 3 pernyataan, kehandalan/*reliability* terdiri dari 2 pernyataan. Kemudian *Information Access* meliputi isi/ruang lingkup/*content(scope)* terdiri dari 1 pernyataan, kecepatan waktu akses/*timeliness* terdiri dari 2 pernyataan. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden dengan jumlah 12 item

pernyataan, maka deskripsi data untuk masing-masing item adalah sebagai berikut.





#### 4.2.2.1 Jawaban Responden terhadap Pernyataan Sub Variabel *Service*

##### *Affect*

##### 4.2.2.1.1 Indikator Empati/*Empathy*

**Tabel 4.40**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Empati/*Empathy* (1)**

Pustakawan memberikan perhatian pada pemustaka saat membutuhkan informasi					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
1	Sangat Setuju	4	24	96	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{318}{100}$ $= 3,18$
	Setuju	3	70	210	
	Tidak Setuju	2	6	12	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan memberikan perhatian pada pemustaka saat membutuhkan informasi” terdapat 24 responden menjawab “sangat setuju”, 70 responden menjawab “setuju”, 6 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,18. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.41**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Empati/Empathy (2)**

Pustakawan berupaya untuk memahami kebutuhan yang pemustaka inginkan					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
2	Sangat Setuju	4	23	92	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{319}{100}$ $= 3,19$
	Setuju	3	73	219	
	Tidak Setuju	2	4	8	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan berupaya untuk memahami kebutuhan yang pemustaka inginkan” terdapat 23 responden menjawab “sangat setuju”, 73 responden menjawab “setuju”, 4 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,19. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.42**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Empati/Empathy (3)**

Pustakawan berkomunikasi baik dengan pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
3	Sangat Setuju	4	28	112	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{317}{100}$ $= 3,17$
	Setuju	3	61	183	
	Tidak Setuju	2	11	22	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

	Jumlah		100	317	
--	--------	--	-----	-----	--

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan berkomunikasi baik dengan pemustaka” terdapat 28 responden menjawab “sangat setuju”, 61 responden menjawab “setuju”, 11 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,17. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

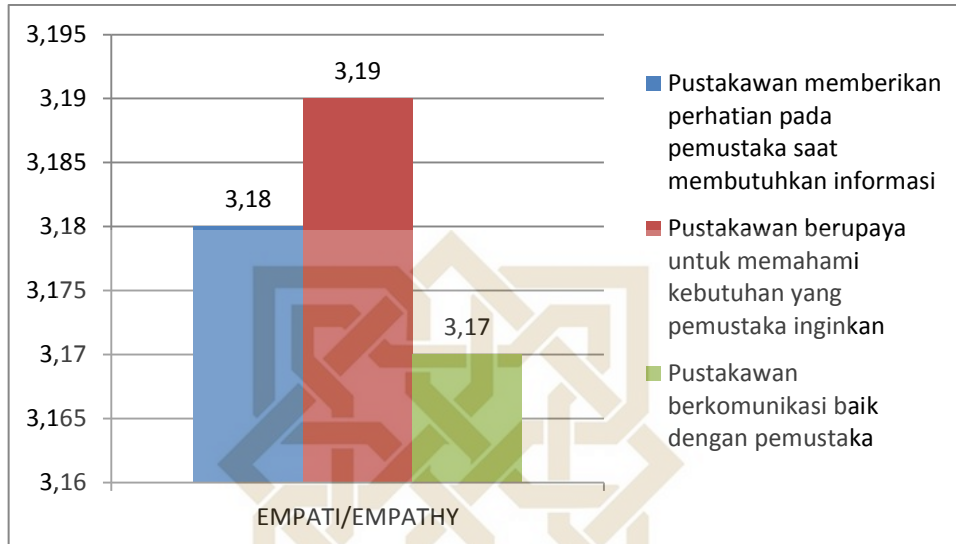
**Tabel 4.43**  
**Rekapitulasi Perhitungan Grand Mean Indikator Empati/Empathy**

No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
1	Pustakawan memberikan perhatian pada pemustaka saat membutuhkan informasi	3,18	3,18
2	Pustakawan berupaya untuk memahami kebutuhan yang pemustaka inginkan	3,19	
3	Pustakawan berkomunikasi baik dengan pemustaka	3,17	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator empati/empathy sebesar 3,18. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.14**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Empati/*Empathy***



*Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020*

Hasil perhitungan mengenai indikator *Empati/Empathy* dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,18 untuk skor item nomor satu, 3,19 untuk skor item nomor dua dan 3,17 untuk skor item nomor tiga.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
 SUNAN KALIJAGA  
 YOGYAKARTA

#### 4.2.2.1.2 Indikator Ketanggapan/*Responsiveness*

**Tabel 4.44**

**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Ketanggapan/*Responsiveness***

Pustakawan bersedia membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat kepada pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
4	Sangat Setuju	4	29	116	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{320}{100}$ $= 3,2$
	Setuju	3	62	186	
	Tidak Setuju	2	9	18	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan bersedia membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat kepada pemustaka” terdapat 29 responden menjawab “sangat setuju”, 62 responden menjawab “setuju”, 9 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,2. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.45**

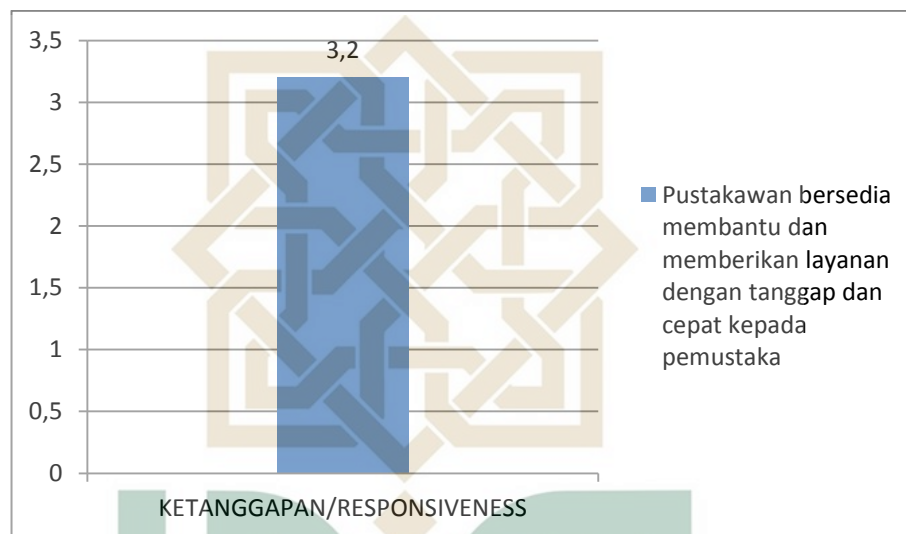
**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Indikator Ketanggapan/*Responsiveness***

No.	Sub Indikator	Mean	<i>Grand Mean</i>
4	Pustakawan bersedia membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat kepada pemustaka	3,2	3,2

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator ketanggapan/responsiveness sebesar 3,2. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.15**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Ketanggapan/Responsiveness**



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator *Ketanggapan/Responsiveness* dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,2 untuk skor item nomor tiga.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



#### 4.2.2.1.3 Indikator Jaminan/*Assurance*

**Tabel 4.46**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Jaminan/*Assurance* (1)**

Pustakawan dapat dipercaya dan tidak memiliki keraguan pengetahuan					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
5	Sangat Setuju	4	21	84	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{314}{100}$ $= 3,14$
	Setuju	3	72	216	
	Tidak Setuju	2	7	14	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan dapat dipercaya dan tidak memiliki keraguan pengetahuan” terdapat 21 responden menjawab “sangat setuju”, 72 responden menjawab “setuju”, 7 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,14. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**Tabel 4.47**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Jaminan/Assurance (2)**

Pustakawan mampu melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dalam melayani pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
6	Sangat Setuju	4	22	88	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{318}{100}$ $= 3,18$
	Setuju	3	74	222	
	Tidak Setuju	2	4	8	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan mampu melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dalam melayani pemustaka” terdapat 22 responden menjawab “sangat setuju”, 74 responden menjawab “setuju”, 4 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,18. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.48**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Jaminan/Assurance (3)**

Pustakawan bersikap ramah sopan dan bersahabat dengan pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
7	Sangat Setuju	4	28	112	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{301}{100}$ $= 3,01$
	Setuju	3	49	147	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	

	Setuju			
	Jumlah		100	301

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan bersikap ramah sopan dan bersahabat dengan pemustaka” terdapat 28 responden menjawab “sangat setuju”, 49 responden menjawab “setuju”, 19 responden menjawab “tidak setuju” dan 4 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,01. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

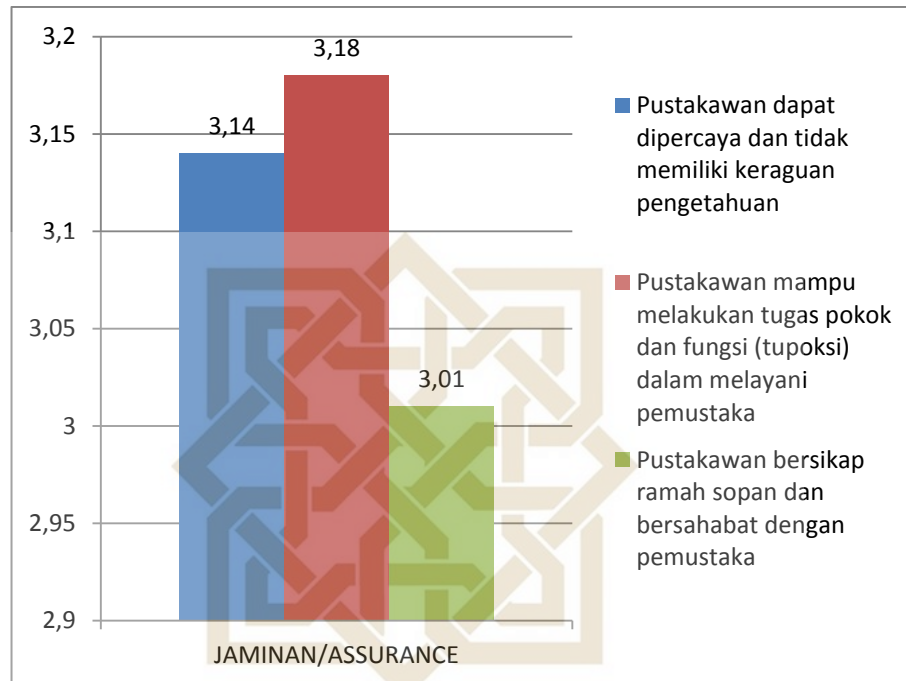
**Tabel 4.49**  
**Rekapitulasi Perhitungan *Grand Mean* Jaminan/Assurance**

No.	Sub Indikator	Mean	<i>Grand Mean</i>
5	Pustakawan dapat dipercaya dan tidak memiliki keraguan pengetahuan	3,14	3,11
6	Pustakawan mampu melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dalam melayani pemustaka	3,18	
7	Pustakawan bersikap ramah sopan dan bersahabat dengan pemustaka	3,01	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator jaminan/assurance sebesar 3,11. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.16**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Jaminan/Assurance**



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator *Jaminan/Assurance* dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,14 untuk skor item nomor lima, 3,18 untuk skor item nomor enam dan 3,01 untuk skor item nomor tujuh.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
 SUNAN KALIJAGA  
 YOGYAKARTA

#### 4.2.2.1.4 Indikator Kehandalan/*Reliability*

**Tabel 4.50**

**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Kehandalan/*Reliability* (1)**

Pustakawan memiliki kemampuan dalam melayani pemustaka dengan akurat, konsisten, dan memuaskan					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
8	Sangat Setuju	4	20	80	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{302}{100}$ $= 3,02$
	Setuju	3	64	192	
	Tidak Setuju	2	14	28	
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	
	Jumlah			100	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan memiliki kemampuan dalam melayani pemustaka dengan akurat, konsisten, dan memuaskan” terdapat 20 responden menjawab “sangat setuju”, 64 responden menjawab “setuju”, 14 responden menjawab “tidak setuju” dan 2 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,02. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.51**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Kehandalan/Reliability (2)**

Pustakawan memiliki kinerja tepat waktu sesuai dengan harapan pemustaka					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
9	Sangat Setuju	4	16	64	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{308}{100}$ $= 3,08$
	Setuju	3	76	228	
	Tidak Setuju	2	8	16	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pustakawan memiliki kinerja tepat waktu sesuai dengan harapan pemustaka” terdapat 16 responden menjawab “sangat setuju”, 76 responden menjawab “setuju”, 8 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,08. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.52**  
**Rekapitulasi Perhitungan Grand Mean Kehandalan/Reliability**

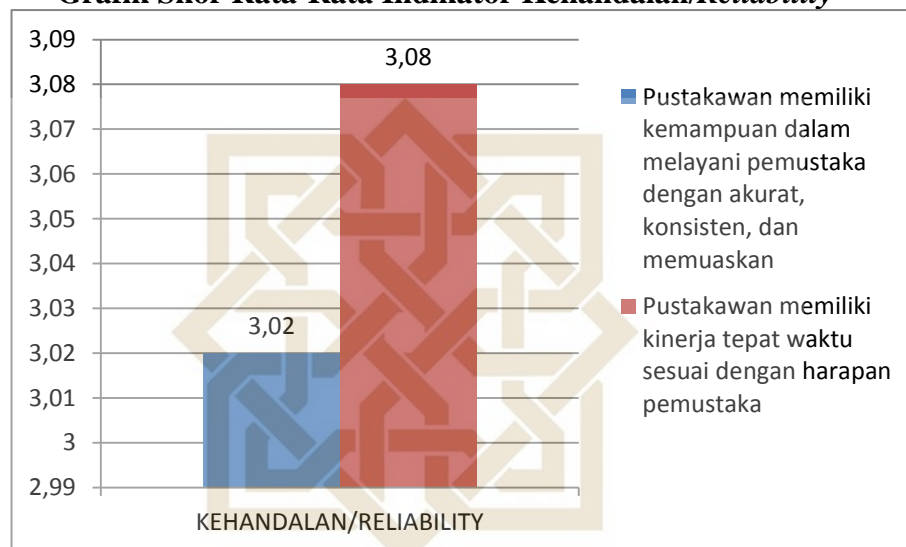
No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
8	Pustakawan memiliki kemampuan dalam melayani pemustaka dengan akurat, konsisten, dan memuaskan	3,02	3,05
9	Pustakawan memiliki kinerja tepat waktu sesuai dengan harapan pemustaka	3,08	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020



Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator kehandalan/reliability sebesar 3,05. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.17**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Kehandalan/Reliability**



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator Kehandalan/*Reliability* dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,02 untuk skor item nomor delapan dan 3,08 untuk skor item nomor sembilan.

#### 4.2.2.2 Jawaban Responden terhadap Pernyataan Sub Variabel *Information Access*

##### 4.2.2.2.1 Indikator Isi/Ruang Lingkup/*Content (Scope)*

**Tabel 4.53**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Isi/Ruang Lingkup/*Content (Scope)***

Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat dibutuhkan					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
10	Sangat Setuju	4	18	72	$x = \frac{\sum x}{N}$

	Setuju	3	63	189	$x = 299$ $= 2,99$
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah		100	299	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat dibutuhkan” terdapat 18 responden menjawab “sangat setuju”, 63 responden menjawab “setuju”, 19 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 2,99. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.54**

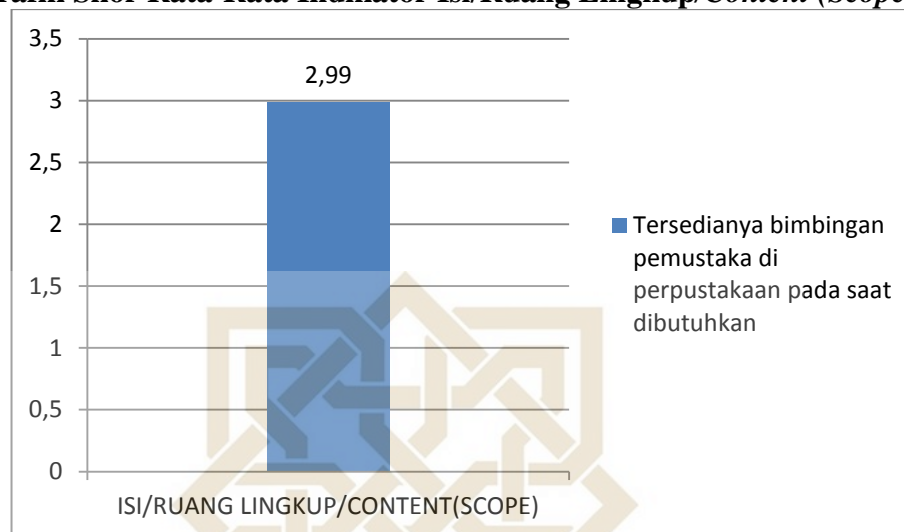
**Rekapitulasi Perhitungan Grand Mean Isi/Ruang Lingkup/Content (Scope)**

No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
10	Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat dibutuhkan	2,99	2,99

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator Isi/Ruang Lingkup/Content (Scope) sebesar 2,99. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.18**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Isi/Ruang Lingkup/Content (Scope)**



Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020

Hasil perhitungan mengenai indikator Isi/Ruang Lingkup/Content (Scope) dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 2,99 untuk skor item nomor sepuluh.

#### 4.2.2.2.2 Kecepatan Waktu Akses/Timeliness

**Tabel 4.55**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (Mean) Indikator Kecepatan Waktu Akses/Timeliness (1)**

Kemudahan akses informasi yang relevan dan akurat					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
11	Sangat Setuju	4	31	124	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{322}{100}$ $= 3,22$
	Setuju	3	61	183	
	Tidak Setuju	2	7	14	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Kemudahan akses informasi yang relevan dan akurat” terdapat 31 responden menjawab “sangat setuju”, 61 responden menjawab “setuju”, 7 responden menjawab “tidak setuju” dan 1 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,22. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

**Tabel 4.56**  
**Hasil Rata-Rata Hitung (*Mean*) Indikator Kecepatan Waktu**  
**Akses/*Timeliness* (2)**

Pemustaka merasa lancar dalam mengakses informasi yang dibutuhkan					
No. Item Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
12	Sangat Setuju	4	23	92	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{314}{100}$ $= 3,14$
	Setuju	3	68	204	
	Tidak Setuju	2	9	18	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari 100 responden atas pernyataan “Pemustaka merasa lancar dalam mengakses informasi yang dibutuhkan” terdapat 23 responden menjawab “sangat setuju”, 68 responden menjawab “setuju”, 9 responden menjawab “tidak setuju” dan 0 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Rata-Rata sebesar 3,14. Nilai tersebut terdapat pada interval 2,51 – 3,25. Artinya tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut masuk dalam kategori “baik”.

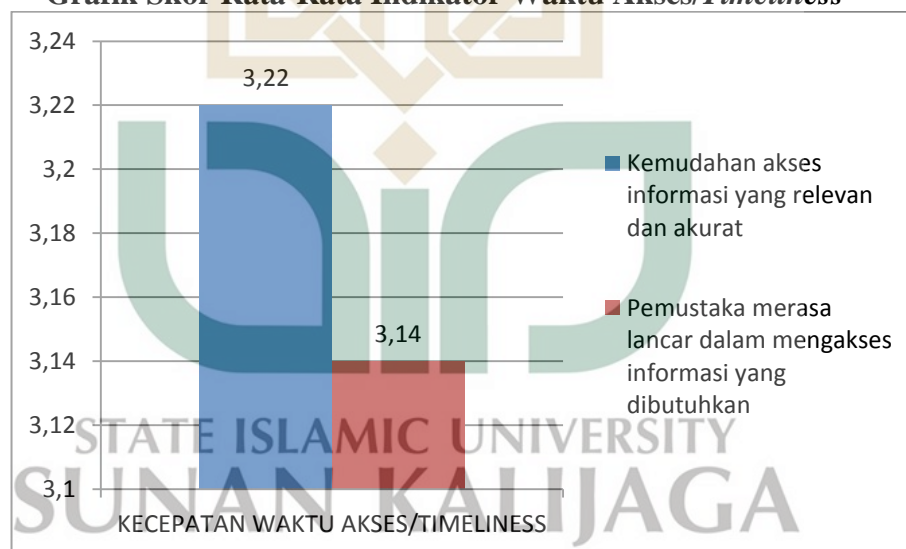
**Tabel 4.57**  
**Rekapitulasi perhitungan *Grand Mean* Waktu Akses/*Timeliness***

No.	Sub Indikator	Mean	Grand Mean
11	Kemudahan akses informasi yang relevan dan akurat	3,22	3,18
12	Pemustaka merasa lancar dalam mengakses informasi yang dibutuhkan	3,14	

*Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Grand Mean* dari indikator waktu akses/*timeliness* sebesar 3,18. Nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

**Gambar 4.19**  
**Grafik Skor Rata-Rata Indikator Waktu Akses/*Timeliness***



*Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020*

Hasil perhitungan mengenai indikator Waktu Akses/*Timeliness* dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikategorikan Baik. Dapat dilihat dari grafik di atas menunjukkan nilai sebesar 3,22 untuk skor item nomor sebelas dan 3,14 untuk skor item nomor dua belas.

Hasil analisis deskriptif menggunakan rumus *Grand Mean* dari Kepuasan Pemustaka.

**Tabel 4.58**  
**Hasil Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka**

No.	Mean	Indikator	Grand Mean	Grand Mean	Kategori
1	3,18	Empati/ <i>Empathy</i>	3,18	3,12	Baik
2	3,19				
3	3,17				
4	3,2	Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i>	3,2		Baik
5	3,14	Jaminan/ <i>Assurance</i>	3,11		Baik
6	3,18				
7	3,01				
8	3,02	Kehandalan/ <i>Reliability</i>	3,05		Baik
9	3,08				
10	2,99	Isi/Ruang Lingkup/ <i>Content (Scope)</i>	2,99		Baik
11	3,22	Waktu Akses/ <i>Timeliness</i>	3,18		Baik
12	3,14				
Jumlah			18,71		

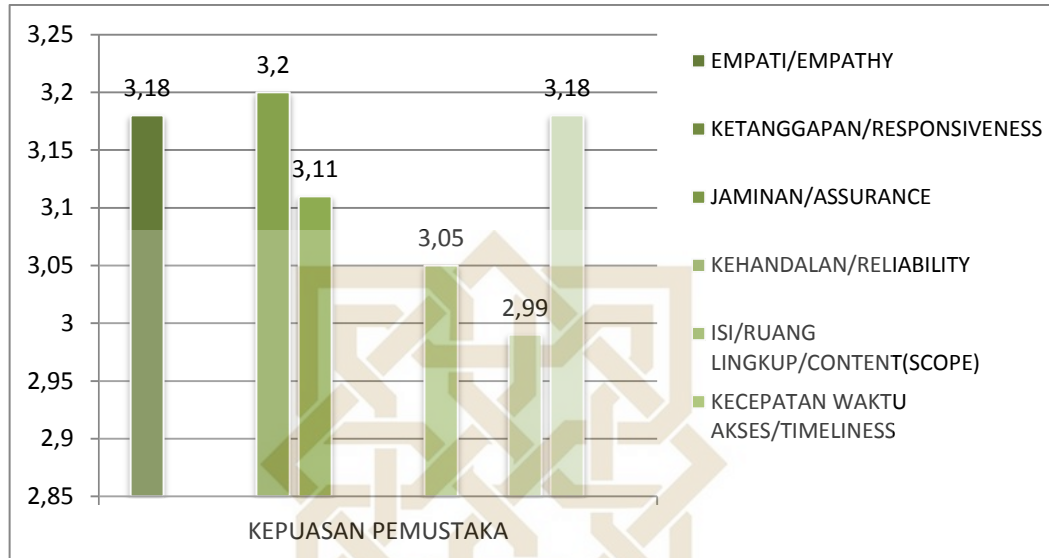
Sumber: Data Primer diolah, Mei 2020

Tabel 4.58 menunjukkan bahwa semua indikator dalam Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka termasuk dalam kategori baik dengan Rata-Rata nilai sebesar 3,12. Semua item pada setiap indikator masuk dalam kategori baik.

Nilai terendah yang dihasilkan dari perhitungan Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka, yakni pada indikator Isi/Ruang Lingkup sebesar 2,99. Nilai tertinggi yakni pada indikator Empati dan Waktu Akses dengan nilai yang sama sebesar 3,18.



**Gambar 4.20**  
**Grafik Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka**



*Sumber: Data Primer diolah, Juni 2020*

Hasil perhitungan menggunakan rumus *Grand Mean* terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka, dikategorikan “Baik”. Dapat dilihat dari grafik di atas yang menunjukkan hasil skor masing-masing indikator, 3,18 untuk indikator Empati/*Empathy*, 3,2 untuk indikator Ketanggapan/*Responsiveness*, 3,11 untuk indikator Jaminan/*Assurance*, 3,05 untuk indikator Keandalan/*Reliability*, 2,99 untuk indikator Isi/Ruang Lingkup/*Content (Scope)*, dan 3,18 untuk indikator Kecepatan Waktu/*Timeliness*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### 4.3 Uji Korelasi

Langkah-langkah dalam melakukan uji korelasi adalah sebagai berikut.

1. Mengumpulkan data kuesioner yang sudah disebar.
2. Memisahkan data kuesioner menjadi dua variabel (Tabulasi), yakni variabel (X) Komunikasi Interpersonal dan variabel (Y) Kepuasan Pemustaka.
3. Data yang sudah dipisah kemudian diolah menggunakan *software SPSS versi 26 for windows*.

Pengolahan data dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel dengan taraf kesalahan 5%. Jika N=100 maka didapat r tabel sebesar 0,195. Apabila nilai koefisien korelasinya > nilai r tabel (0,195) (Bungin, 2010: 268) pada taraf kesalahan 5%, maka berarti ada hubungan antara komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka.

**Tabel 4.59**  
**Hasil Uji Korelasi *Product Moment Pearson***

<b>Correlations</b>			
		komunikasi interpersonal pustakawan	kepuasan pemustaka
komunikasi interpersonal pustakawan	Pearson Correlation	1	,792**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
kepuasan pemustaka	Pearson Correlation	,792**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

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

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, Juni 2020

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka berkorelasi atau ada hubungan. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak berkorelasi atau tidak ada hubungan. Berdasarkan hasil uji korelasi *Pearson* menggunakan alat bantu *SPSS versi 26 for windows* dihasilkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka terdapat korelasi signifikan atau hubungan antara X dan Y. Kemudian dihasilkan nilai *Pearson Correlation* sebesar  $0,792 > r$  tabel ( $0,195$ ) berada pada rentang  $0,60 - 0,799$  artinya memiliki hubungan yang “kuat”. Karena  $r$  hitung dalam analisis ini bernilai positif atau dengan kata lain semakin meningkatnya komunikasi interpersonal pustakawan maka akan meningkat pula kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

#### 4.4 Uji Regresi Linear Sederhana

Sebelum melakukan uji regresi linear, maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan linearitas sebagai berikut.

##### 1. Uji Normalitas

Bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.60**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,96712715
Most Extreme Differences	Absolute	,052

	Positive	,049
	Negative	-,052
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Primer diolah menggunakan SPSS 26, Juni 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov dengan alat bantu software SPSS versi 26 for windows dihasilkan 0,200 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas

Untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai signifikansi *deviation from linearity* > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikansi *deviation from linearity* < 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat.

**Tabel 4.61**

**Hasil Uji Linearitas**

ANOVA Table			
			Sig.
kepuasan pemustaka * komunikasi interpersonal pustakawan	Between Groups	(Combined)	,000
		Linearity	,000
		Deviation from Linearity	,011
	Within Groups		
Total			

Sumber: Data Primer diolah menggunakan SPSS 26, Juni 2020

Berdasarkan hasil uji linearitas menggunakan alat bantu *SPSS versi 26 for windows* dihasilkan  $0,11 > 0,05$  yang berarti terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat.



**Tabel 4.62**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	5,968	2,474		2,412	,018
	komunikasi interpersonal pustakawan	,462	,036	,792	12,845	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pemustaka

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, Juni 2020

Hasil dari persamaan regresi antara variabel X dan Y dengan memasukkan koefisien regresi ke dalam bentuk persamaan regresi linear sederhana diperoleh sebagai berikut  $Y = 5,968 + 0,462 X$ . Karena nilai koefisien bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka (Y) di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.



**Tabel 4.63**  
**Hasil Koefesien R Square**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,792 <sup>a</sup>	,627	,624	2,982
a. Predictors: (Constant), komunikasi interpersonal pustakawan				
b. Dependent Variable: kepuasan pemustaka				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, Juni 2020

Dari tabel di atas dihasilkan R Square 0,627 yang berarti pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y) sebesar 63%. Sedangkan 37% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.5 Uji Hipotesis

Dalam menguji hipotesis dilakukan dengan menggunakan beberapa langkah sebagai berikut.

Berdasarkan probabilitas dengan ketentuan:

1. Jika probabilitas  $> \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Jika probabilitas  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Pada tabel olah data korelasi *Product Moment* dihasilkan probabilitas atau korelasi yang signifikan adalah 0,000 (dilihat dari Sig. 2 Tailed). Maka dapat disimpulkan bahwa  $0,000 < \alpha$  (0,05), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh positif antara Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Selain itu untuk uji hipotesis dilakukan juga dengan membandingkan  $F$  hitung dan  $F$  tabel dengan ketentuan:

1. Jika  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Jika  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.64**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1467,379	1	1467,379	164,991	,000 <sup>b</sup>
	Residual	871,581	98	8,894		
	Total	2338,960	99			
a. Dependent Variable: kepuasan pemustaka						
b. Predictors: (Constant), komunikasi interpersonal pustakawan						

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, Juni 2020

Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang dipakai adalah 5%, dengan  $N=100$  maka dihasilkan  $Df$  (*degree of freedom*)  $df(n1) = 1$  dan  $df(n2) = 98$ , berarti didapat  $F$  tabel sebesar 3,94. Dari hasil olah data Anova<sup>a</sup> diketahui nilai  $F$  hitung = 164,991 yang berarti  $F$  hitung (164,991)  $>$   $F$  tabel (3,94). Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dan ini menunjukkan komunikasi interpersonal pustakawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.