

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN KULON PROGO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



oleh:

Isnaini Nur Haliza
16140078

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2166/Un.02/DA/PP.00.9/12/2020

Tugas Akhir dengan judul : "Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ISNAINI NUR HALIZA
Nomor Induk Mahasiswa : 16140078
Telah diujikan pada : Jumat, 06 November 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 5f6c5d11ec8bd



Penguji I
Dra. Labibah, MLIS.
SIGNED

Valid ID: 5fc8d04b3a8d



Penguji II
Afiati Handayu Diyah Fitriyani, S.Pd., M.Pd
SIGNED

Valid ID: 5f69b8094deb6



Yogyakarta, 06 November 2020
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

Valid ID: 5f60135bbe1fc

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

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdri. Isnaini Nur Haliza

Kepada Yth:
**Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

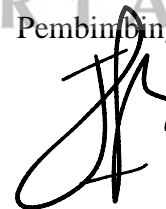
Setelah membaca, mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Isnaini Nur Haliza
NIM : 16140078
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : "Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo"

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera disetujui disidangkan dalam *munaqosyah*. Demikian atas perhatiannya, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 6 November 2020
Pembimbing



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Isnaini Nur Haliza

NIM : 16140078

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo" adalah hasil karya peneliti sendiri bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di lain waktu terdapat penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 6 November 2020

Peneliti



Isnaini Nur Haliza
NIM. 16140078

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO

When you are having difficulty with something, instead of moaning and getting depressed, just raise you hands and make dua.

~@nashihatku

Jangan biarkan kesulitan membuat dirimu gelisah, karena bagaimanapun juga hanya di malam yang paling gelap bintang-bintang tampak bersinar lebih terang.

~Ali Bin Abi Thalib

Kita tidak selalu kuat. Namanya juga manusia. Bisa nangis, kecewa, marah. Tapi pastikan kita tidak boleh berputus asa. Selalu ada kemudahan disetiap kesulitan.

~About Life @Tere Liye



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk Almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Fakultas Adab dan Ilmu Budaya)

Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas motivasi, kasih sayang dan doanya yang luar biasa selama ini

Almarhum kakakku dan seluruh keluargaku tercinta, terima kasih atas dukungannya, bimbingan, limpahan kasih sayang dan doanya selama ini

teman-teman terdekatku, terima kasih atas dukungannya, bantuannya, dan doanya selama ini

“terima kasih”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi'l'alamin, Asyhadu an-laailaaha illallah wa asyhadu anna muhammadan rasuulullah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo” ini dengan baik, dan tak lupa sholawat serta salam kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan beberapa pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muhammad Wildan, M.A selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian yang dilakukan peneliti.
2. Dr. Nurdin, S. Ag., S. S., M. A. selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi masukan dan perhatian kepada peneliti.
3. Dr. Tafrihuddin, S. Ag., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti.
4. Dra. Labibah Zain, M. LIS. selaku dosen penguji yang telah memberi saran dan arahan kepada peneliti.

5. Afiati Handayu D. F., S.Pd., M.Pd selaku dosen penguji yang telah memberi saran dan arahan kepada peneliti.
6. Seluruh dosen program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu.
7. Seluruh staf Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya yang telah membantu dalam pembuatan surat dan perizinan.
8. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memfasilitasi kemudahan akses perpustakaan untuk kelancaran mengerjakan skripsi.
9. Dr. R. Agus Santosa. MA selaku Kepala Dinas serta staf dan karyawan yang telah memberikan izin penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.
10. Kedua orang tua tercinta (Rukijo dan Siti Fatimah) dan seluruh keluarga tercinta yang selalu menjadi motivasi selama ini dan selalu mendukung demi menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 6 November 2020

Isnaini Nur Haliza

INTISARI

PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KULON PROGO

Oleh : Isnaini Nur Haliza / 16140078

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka serta untuk mengetahui pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo. Sampel dari penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sehingga diperoleh 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik insidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel independen (komunikasi efektif pustakawan) dan variabel dependen (kepuasan pemustaka). Uji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo, sehingga diperoleh nilai korelasi sebesar 0,737, dengan r tabel signifikansi 5% sebesar 0,195. Untuk hasil komunikasi efektif pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam kategori baik dengan nilai *Grand Mean* sebesar 4,054. Sedangkan untuk hasil kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam kategori baik dengan nilai *Grand Mean* sebesar 3,995. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pustakawan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam melayani pemustaka agar tingkat kepuasan pemustaka semakin tinggi.

Kata kunci: komunikasi efektif pustakawan, kepuasan pemustaka.

ABSTRACT

THE EFFECT OF EFFECTIVE COMMUNICATION OF LIBRARIANS ON THE SATISFACTION OF THE LIBRARY IN THE LIBRARY AND ARCHIVAL OFFICE OF KULON PROGO REGENCY

By : Isnaini Nur Haliza / 16140078

This study aims to determine the effect of librarian effective communication and visitor satisfaction as well as to determine the effect of effective communication on visitor satisfaction in the Library and Archives Office of Kulon Progo Regency. This type of research uses descriptive quantitative research. The population in this study is all members of the library in the Library and Archival Office of Kulon Progo Regency. Samples from this study used the Slovin formula so that 100 respondents were sampled using incidental sampling techniques. Data collection techniques use observations, interviews, documentation, and questionnaires. The research variables used are independent variables (effective communication librarians) and dependent variables (satisfaction of the library). The validity test uses the Product Moment correlation formula, while the reliability test uses the Alpha Cronbach formula. The results of this study showed that there was an effect of effective communication of librarians on the satisfaction of The Library and Archivist Office of Kulon Progo Regency, resulting in a correlation value of 0.737, with r table significance of 5% of 0.195. For the results of effective communication librarians in the Library and Archival Office kulon progo district belongs to the category both with a Grand Mean value of 4,054. As for the results of the satisfaction of the library in the Library and Archival Office kulon progo district belongs to the category of good with a value of Grand Mean of 3,995. This research is expected to provide input to librarians to improve the ability to communicate well in serving the participants in order to increase the satisfaction of the participants.

Keywords: effective communication of librarians, satisfaction of the library.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR GRAFIK.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Hipotesis	7
1.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan teori	14
2.2.1 Pengaruh.....	14
2.2.2 Komunikasi	15
2.2.3 Komunikasi Efektif	18
2.2.4 Pustakawan.....	21
2.2.5 Komunikasi Efektif Pustakawan.....	24
2.2.6 Kepuasan.....	27
2.2.7 Pemustaka	29
2.2.8 Kepuasan Pemustaka.....	29
2.2.9 Perpustakaan Umum	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	35

3.4	Populasi dan Sampel	30
3.4.1	Populasi	35
3.4.2	Sampel	35
3.5	Variabel Penelitian	37
3.6	Metode Pengumpulan Data	38
3.7	Instrumen Penelitian	40
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.8.1	Uji Validitas	41
3.8.1.1	Uji Validitas Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan)	42
3.8.1.2	Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	43
3.8.2	Uji Reliabilitas	45
3.8.2.1	Uji Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan)	46
3.8.2.2	Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	47
3.9	Analisis Data	47
BAB IV PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	51
4.1.1	Sejarah Singkat	51
4.1.2	Visi	52
4.1.3	Misi	53
4.1.4	Tujuan	53
4.1.5	Struktur Organisasi	54
4.1.6	Tugas Pokok dan Fungsi	56

4.1.7	Layanan Perpustakaan	59
4.1.7.1	Layanan Sirkulasi	59
4.1.7.2	Layanan Referensi	60
4.1.7.3	Layanan Perpustakaan Keliling	60
4.1.7.4	Layanan Motor Pintar	60
4.1.7.5	Layanan Internet	61
4.1.8	Koleksi Perpustakaan	61
4.1.9	Tata Tertib Pengunjung	64
4.1.10	Jam Layanan Perpustakaan	64
4.2	Hasil Dan Pembahasan	65
4.2.1	Jawaban Responden Terhadap Variabel X Komunikasi Efektif	
	Pustakawan	65
4.2.1.1	Subvariabel Penuh Pertolongan (<i>Helpful</i>)	65
4.2.1.2	Subvariabel Tenggang Rasa (<i>Considerate</i>)	68
4.2.1.3	Subvariabel Empati (<i>Empati</i>)	72
4.2.1.4	Subvariabel Penuh Perhatian (<i>Attentive</i>)	75
4.2.1.5	Subvariabel Sopan (<i>Polite</i>)	81
4.2.1.6	Subvariabel Menghormati (<i>Respectfully</i>)	82
4.2.1.7	Subvariabel Dapat Didengarkan (<i>Audible</i>)	85
4.2.1.8	Subvariabel Kejelasan (<i>Clarity</i>)	88
4.2.1.9	Subvariabel Rasa Percaya (<i>Trust</i>)	91
4.2.2.10	Subvariabel Peduli (<i>Care</i>)	94
4.2.2.11	Subvariabel Sikap Rendah Hati (<i>Humble/down to earth</i>)	97

4.2.2	Jawaban Responden Terhadap Variabel Y Kepuasan Pemustaka.....	102
4.2.2.1	Subvariabel Bukti Langsung	102
4.2.2.2	Subvariabel Kehandalan	107
4.2.2.3	Subvariabel Daya Tangkap.....	111
4.2.2.4	Subvariabel Jaminan.....	114
4.2.2.5	Subvariabel Empati.....	119
4.2.3	Uji Hipotesis.....	124
BAB V PENUTUP.....		126
5.1	Kesimpulan	126
5.2	Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA		130
LAMPIRAN.....		134

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	12
Tabel 3.1 Kisi-kisi Angket	40
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan)	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	43
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai r	45
Tabel 3.5 Koefisien Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan)	45
Tabel 3.6 Koefisien Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	46
Tabel 3.7 Skor untuk Setiap Kategori	48
Tabel 3.8 Koefisien Korelasi.....	49
Tabel 4.1 Koleksi Cetak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.....	62
Tabel 4.2 Koleksi Cetak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo	62
Tabel 4.3 Koleksi Non Cetak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo	62
Tabel 4.4 Memberikan Bantuan Kemudahan.....	64
Tabel 4.5 Memberikan Informasi Tanpa Harus Diminta.....	65
Tabel 4.6 Analisis Subvariabel Penuh Pertolongan	66
Tabel 4.7 Menerima Masukan.....	67
Tabel 4.8 Menerima Kritikan.....	68
Tabel 4.9 Mampu Memahami Setiap Umpan Balik.....	69

Tabel 4.10 Analisis Subvariabel Tenggang Rasa.....	71
Tabel 4.11 Mampu Menempatkan Diri Pada Situasi Yang Dihadapi Pemustaka	72
Tabel 4.12 Mampu Menempatkan Diri Pada Kondisi Yang Dihadapi Pemustaka	73
Tabel 4.13 Analisis Subvariabel Empati.....	74
Tabel 4.14 Mampus Berkonsentrasi Dalam Melayani.....	75
Tabel 4.15 Bertindak Cepat.....	76
Tabel 4.16 Analisis Subvariabel Penuh Perhatian	77
Tabel 4.17 Melayani Dengan Sepenuh Hati	78
Tabel 4.18 Melayani Dengan Tutur Kata Yang Baik	79
Tabel 4.19 Melayani Dengan Tingkah Laku Yang Baik	80
Tabel 4.20 Analisis Subvariabel Sopan	81
Tabel 4.21 Menghargai Dan Menghormati	82
Tabel 4.22 Menggunakan Panggilan Yang Baik.....	83
Tabel 4.23 Analisis Subvariabel Peduli	84
Tabel 4.24 Pesan Yang Disampaikan Dapat Dimengerti.....	85
Tabel 4.25 Pesan Yang Disampaikan Dapat Diterima.....	86
Tabel 4.26 Analisis Subvariabel Dapat Didengarkan	85
Tabel 4.27 Menyampaikan Pesan Dengan Jelas	88
Tabel 4.28 Menyampaikan Pesan Tanpa Menimbulkan multi interpretasi atau penafsiran	89
Tabel 4.29 Analisis Subvariabel Kejelasan.....	90
Tabel 4.30 Jujur Dan Terbuka.....	91
Tabel 4.31 Tidak Pernah Menutupi Atau Menyembunyikan Informasi	92
Tabel 4.32 Analisis Subvariabel Rasa Percaya	93
Tabel 4.33 Menyimak Isi Pembicaraan	94

Tabel 4.34 Merasa Diperhatikan Dan Dihargai	95
Tabel 4.35 Analisis Subvariabel Peduli	196
Tabel 4.36 Memiliki Rasa Saling Menghargai	97
Tabel 4.37 Tidak Sombong	97
Tabel 4.38 Analisis Subvariabel Sikap Rendah Hati	99
Tabel 4.39 Rekapitulasi Terhadap Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan)	100
Tabel 4.40 Gedung Yang Luas.....	102
Tabel 4.41 Fasilitas Pelayanan Yang Lengkap	103
Tabel 4.42 Koleksi Buku yang lengkap	104
Tabel 4.43 Penempatan Koleksi Buku Sesuai Dengan Urutan Jenis Buku	105
Tabel 4.44 Analisis Subvariabel Bukti Langsung.....	106
Tabel 4.45 Memberikan Pelayanan Dengan Segera	107
Tabel 4.46 Memberikan Pelayanan Sesuai Yang Dijanjikan.....	109
Tabel 4.47 Analisis Subvariabel Kehandalan	110
Tabel 4.48 Membantu Pemustaka Yang Kesulitan	111
Tabel 4.49 Memberikan Pelayanan Yang Tanggap	112
Tabel 4.50 Analisis Subvariabel Daya Tangkap	113
Tabel 4.51 Menguasai Semua Yang Berhubungan Dengan Perpustakaan	114
Tabel 4.52 Bersikap Sopan	115
Tabel 4.53 Dapat Dipercaya.....	116
Tabel 4.54 Pelayanan Yang Bebas Dari Bahaya Atau Keragu-raguan	117
Tabel 4.55 Analisis Subvariabel Jaminan	118
Tabel 4.56 Kemudahan Dalam Melakukan Komunikasi	119
Tabel 4.57 Memberi Perhatian Dengan Tulus	120
Tabel 4.58 Analisis Subvariabel Empati	121
Tabel 4.59 Rekapitulasi Terhadap Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	122

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo	53
Gambar 4.2 Korelasi	124



DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Analisis Subvariabel Penuh Pertolongan.....	67
Grafik 4.2 Analisis Subvariabel Tenggang Rasa	71
Grafik 4.3 Analisis Subvariabel Empati.....	74
Grafik 4.4 Analisis Subvariabel Penuh Perhatian	77
Grafik 4.5 Analisis Subvariabel Sopan	81
Grafik 4.6 Analisis Subvariabel Menghormati	84
Grafik 4.7 Analisis Subvariabel Dapat Didengarkan.....	87
Grafik 4.8 Analisis Subvariabel Kejelasan	90
Grafik 4.9 Analisis Subvariabel Rasa Percaya.....	93
Grafik 4.10 Analisis Subvariabel Peduli.....	96
Grafik 4.11 Analisis Subvariabel Sikap Rendah Hati.....	99
Grafik 4.12 Analisis Variabel Komunikasi Efektif Pustakawan.....	101
Grafik 4.13 Analisis Subvariabel Bukti Langsung	107
Grafik 4.14 Analisis Subvariabel Kehandalan.....	110
Grafik 4.15 Analisis Subvariabel Daya Tangkap.....	113
Grafik 4.16 Analisis Subvariabel Jaminan.....	119
Grafik 4.17 Analisis Subvariabel Empati.....	122
Grafik 4.18 Analisis Variabel Kepuasan Pemustaka	123

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	134
Lampiran 2 Jawaban 30 Responden Untuk Uji Coba Pada Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan) Untuk Soal Nomor 1 – 14	138
Lampiran 3 Jawaban 30 Responden Untuk Uji Coba Pada Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan) Untuk Soal Nomor 15 – 24 ...	139
Lampiran 4 Jawaban 30 Responden Untuk Uji Coba Pada Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	140
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Reliabilitas Pada Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan) Soal Nomor X1 – X14.....	142
Lampiran 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Pada Variabel Y (Kepuasan Pemustaka).....	143
Lampiran 7 Daftar Jawaban 100 Responden Pada Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan) Soal Nomor X1 – X14	144
Lampiran 8 Daftar Jawaban 100 Responden Pada Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan) Soal Nomor X15 – X 24	147
Lampiran 9 Daftar Jawaban 100 Respoden Pada Variabel Y (Kepuasan Pemustaka).....	150
Lampiran 10 Hasil Korelasi 100 Respoden Pada Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan)	153
Lampiran 11 Hasil Korelasi 100 Respoden Pada Variabel Y (Kepuasan Pemustaka).....	59
Lampiran 12 Dokumentasi Anggota Perpustakaan Dan Dokumentasi	

Jumlah Koleksi Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.....	163
Lampiran 13 Tampilan Kuesioner Di Google Formulir	164
Lampiran 14 Surat Ijin Penelitian	166



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah suatu proses pengiriman pesan / simbol-simbol yang mengandung arti dari seorang komunikator pada komunikan dengan tujuan tertentu (Suranto AW, 2005:16). Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan di perpustakaan. Kegiatan ini sangat sering dilakukan di perpustakaan karena dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, kegiatan komunikasi juga merupakan kegiatan yang penting terutama bagi pustakawan. Hal ini disebabkan karena pustakawan adalah orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga pustakawan akan bertemu dengan berbagai watak dan kepribadian pemustaka. Untuk menghadapi hal ini pustakawan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka (Oktavia: 2016:1)

Effendi (2004:5) komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu / untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung melalui media. Fatmawati (2010:180) dalam perpustakaan pustakawan akan sering melakukan komunikasi dengan pemustaka. Maka dari itu komunikasi dengan pemustaka adalah salah satu aspek dari kinerja pustakawan. Model hubungan komunikasi pustakawan, bisa antara pustakawan dengan pimpinan, pustakawan dengan pustakawan, maupun pustakawan dengan pengguna.

Model hubungan komunikasi pustakawan yang sering terjadi pada layanan di perpustakaan biasanya antara pustakawan dengan pemustaka. Maka dari itu pustakawan perlu melakukan komunikasi efektif. Maulana dan Gumelar (2013:161) komunikasi efektif dapat diartikan sebagai penerimaan pesan oleh komunikan / *receiver* sesuai dengan pesan yang dikirim oleh *sender* atau komunikator, kemudian *receiver* / komunikan memberikan respon yang positif sesuai yang dengan diharapkan. Komunikasi yang efektif akan terjadi bila pustakawan mampu menyelaraskan gaya komunikasinya dengan gaya komunikasi penggunanya. Juga apabila pesan yang disampaikan oleh pustakawan dapat diterima dengan baik oleh pengguna perpustakaan (Fatmawati, 2010:181). Dalam UU Perpustakaan No 43 tahun 2007 pemustaka adalah pengguna, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Sebuah perpustakaan pasti terdapat interaksi antara pemustaka dengan pustakawan. Seperti contohnya pemustaka sedang kesulitan mencari buku dikarenakan baru pertama kali masuk ke perpustakaan tersebut, maka pemustaka bertanya dengan pustakawan. Kemudian pustakawan akan membantu pemustaka jika ada kesulitan. Pemustaka bertanya dengan pustakawan disebut dengan komunikasi, dalam berkomunikasi pustakawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik agar pemustaka paham dengan jawaban dari pustakawan jika mereka dalam kesulitan saat berada di perpustakaan serta pemustaka mendapat kepuasan tersendiri atas informasi yang didapat dari pustakawan. Rahayuningsih (2015:10) kepuasan adalah perasaan senang atau

kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya. Perasaan senang atau respon positif dari pemustaka terhadap apa yang dirasakan atas pelayanan dari pustakawan serta pelayanan yang ada di perpustakaan.

Sutarno. N. S (2006:34) menyatakan bahwa tujuan perpustakaan adalah untuk menyediakan fasilitas dan sumber informasi dan menjadi pusat pembelajaran. Secara tidak langsung menciptakan masyarakat yang terdidik, terpelajar, terbiasa membaca dan berbudaya tinggi. Martoatmojo (2009:1.3) perpustakaan umum memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, yaitu mereka yang tinggal disuatu lingkungan masyarakat tempat perpustakaan berada.

Salah satu perpustakaan umum di wilayah Yogyakarta adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang beralamat di Jl. Sugiman, Wates, Serut, Margosari, Kecamatan Pengasih, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55611, Telp 0274-774553. Terdapat berbagai jenis layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, motor pintar, internet dan maklumat layanan. Sebagai contohnya pada layanan sirkulasi yang menjadi fokus pada skripsi ini merupakan salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan (Qalyubi, 2007: 221).

Layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo melayani pendaftaran kartu anggota, peminjaman, pengembalian, pinjam koleksi (*Book Loan*), bebas pustaka, dan pesan koleksi dan usulan koleksi. Pada

layanan sirkulasi pemustaka akan sering melakukan komunikasi dengan pustakawan dikarenakan Perpustakaan Daerah Kulon Progo ini masih menggunakan sistem layanan yang manual tidak melakukan peminjaman mandiri. Pemustaka pasti akan sering berkomunikasi dengan pustakawan pada layanan sirkulasi seperti pada saat melakukan transaksi peminjaman buku atau saat mereka kesulitan mencari buku kemudian pustakawan akan menjawab pertanyaan dan membantu pemustaka tersebut. Pemustaka pasti belum tentu paham atas tanggapan dari pustakawan. Ketika pustakawan menjawab pertanyaan dari mereka diharapkan pustakawan menjelaskan kepada pemustaka dengan baik agar mereka puas atas tanggapan yang diberikan oleh pustakawan. Kepuasan pemustaka sangat berarti bagi pustakawan dikarenakan jika mereka puas dengan apa yang ditanyakan tentunya pustakawan sudah melakukan komunikasi dengan baik.

Jika pemustaka kurang puas dari jawaban pustakawan atau tanggapan dari pustakawan kurang berkenan dihati pemustaka maka belum bisa dikatakan pustakawan melakukan komunikasi yang efektif. Berdasarkan hasil wawancara pada 21 Februari 2020 dengan Bapak Dwi Jarwa sebagai salah satu pustakawan mengatakan bahwa untuk jumlah pustakawan ada 11 orang dan dari data kompilasi jumlah anggota di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo untuk jumlah anggota perpustakaan pada Desember 2019 yaitu 20.393 orang. Jadi, jika dilihat dari jumlah pustakawan dan jumlah anggota perpustakaan yang sebanyak itu dalam segi pelayanannya membutuhkan waktu yang lama dan kurang tersampainya informasi untuk pemustaka.

Pentingnya penelitian ini dilakukan karena komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka itu sangat penting. Demi memberikan kepuasan kepada pemustaka atas yang pelayanan yang diberikan pustakawan, diharapkan pustakawan melakukan komunikasi efektif agar kedua belah pihak saling menguntungkan. Penelitian ini dilakukan untuk mengharapkan pustakawan lebih memperhatikan dalam berkomunikasi yang baik agar pemustaka mendapat kepuasan pada saat berinteraksi dengan pustakawan. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimanakah pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah peneliti jabarkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah komunikasi efektif pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo?
2. Bagaimanakah kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo?
3. Bagaimanakah pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian yang telah peneliti jabarkan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui:

1. Pengaruh komunikasi efektif pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.
2. Kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.
3. Pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberi manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam keilmuan, khususnya dalam hal komunikasi dan komunikasi efektif pustakawan.

2. Manfaat Praktis

1. Menambah wawasan bagi peneliti dan keterampilan peneliti dalam menghitung statistik.
2. Menunjukkan upaya untuk pustakawan agar melakukan komunikasi yang efektif agar pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan pustakawan.

1.5 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Kemudian dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya (Siregar, 2015:38). Penelitian yang merumuskan hipotesis yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yang nantinya akan dibuktikan setelah data terkumpul semua. Sugiyono (2010:64) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

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

Ha: ada pengaruh yang positif antara komunikasi efektif dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

Ho: tidak ada pengaruh yang positif antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disusun secara sistematis dalam lima bab yaitu:

Bab I Pendahuluan, bab ini memberikan petunjuk untuk memahami skripsi secara umum, sebab pada dasarnya bagian ini belum memuat esensi persoalan yang akan penulis kemukakan. Bab ini memuat uraian yang berisi latar belakang

masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Tinjauan pustaka berisi tentang referensi-referensi terdahulu terkait dengan topik penelitian yang dilakukan, pada bagian ini juga dijelaskan perbedaan penelitian yang dilakukan dengan berbagai referensi tersebut. Landasan teori ini berisi tentang teori-teori yang peneliti gunakan, mengemukakan teori yang mendasari dan menjadi acuan dalam penelitian.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi paparan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, dan analisis data.

Bab IV Pembahasan, bab ini berisi gambaran umum tempat penelitian dan hasil pembahasan.

Bab V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis mengenai Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil keseluruhan perhitungan Komunikasi Efektif Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang terdiri dari sebelas (11) subvariabel komunikasi efektif pustakawan dan telah dijabarkan menjadi 24 butir pernyataan menunjukkan bahwa hasil *Grand Mean* dari variabel komunikasi efektif pustakawan sebesar 4,054 dan berada pada skala interval 3,4 – 4, 2. Berdasarkan total keseluruhan subvariabel komunikasi efektif pustakawan dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Efektif Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan hasil keseluruhan perhitungan variabel Kepuasan Pemustaka yang terdiri dari lima (5) subvariabel Kepuasan Pemustaka dan telah dijabarkan menjadi 14 butir pernyataan menunjukkan bahwa *Grand Mean* dari variabel kepuasan

pemustaka sebesar 3,955 dan berada pada skala interval 3,4 – 4,2. Berdasarkan total keseluruhan subvariabel kepuasan pemustaka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam kategori baik.

3. Sedangkan untuk hasil analisis mengenai pengaruh komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang telah dianalisis oleh peneliti menggunakan korelasi *Product moment* dan diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,737. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,737 dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 0,195. Maka nilai koefisien korelasi sebesar 0,737 lebih besar dari nilai r tabel pada taraf signifikan 5%. Dengan demikian dari hasil tersebut menyatakan bahwa hipotesis H_0 ditolak sedangkan hipotesis H_a diterima yang menyatakan “ada pengaruh yang positif antara komunikasi efektif dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo”. Hasil nilai koefisien korelasi yang diperoleh yaitu sebesar 0,737, maka menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar

4. 0,737 sehingga berada pada rentang 0,60 – 0,99, yang artinya variabel X (Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan) dan variabel Y (Kepuasan Pemustaka) memiliki korelasi yang kuat. Maka bahwa pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap hubungannya terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

1.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi efektif pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo sudah baik, namun ada beberapa subvariabel yang memiliki nilai rendah yaitu subvariabel penuh perhatian (*attentive*) yaitu pustakawan berkonsentrasi dalam melayani pemustaka masih kurang dan bertindak cepat dalam melayani pemustaka juga masih kurang. Sangat diharapkan pustakawan lebih berkonsentrasi dalam melayani pemustaka serta bertindak cepat dalam melayani pemustaka. Kemudian subvariabel penuh pertolongan (*helpful*) yang artinya pemberian informasi dari perpustakaan masih kurang *up to date* jadi, pemustaka harus meminta informasi terlebih dahulu kepada pustakawan. Serta sebaiknya semua pustakawan lebih ditingkatkan kembali dalam kemampuan berkomunikasi dengan baik.

2. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo sudah baik, namun ada subvariabel yang nilainya rendah yaitu subvariabel bukti langsung, yang artinya fasilitas fisik di Dinas Perpustakaan masih kurang. Sehingga perpustakaan tetap harus meningkatkan kualitas pelayanan komunikasi dan fasilitas perpustakaan.
3. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa terdapat adanya pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Maka sebaiknya pustakawan lebih ditingkatkan lagi dalam kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam melayani pemustaka agar tingkat kepuasan pemustaka semakin tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin wates. 2019. “Profil Dinas” dalam <https://perpustakaan.kulonprogokab.go.id> diakses pada 16 Juli 2020 pukul 15.04 WIB.
- Akmal. 2017 “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”. (*Skripsi*). Makassar: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
- Arikunto. Suharmini. 2013. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti. Melisia Windhi. 2019. “Evaluasi Komunikasi Pustakawan Kepada Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta”. (*Skripsi*). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Budiarjo. Miriam. 2012. *Dasar dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia.
- Basuki. Sulistyono. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bungin. Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan public serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cangara. Harfied. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Depok: Rajawali Pres.
- Effendi. Onong Uchjana. 2004. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fatmawati. Endang. 2010. *The Art of Library: ikatan-esai bergizi tentang seni mengelola perpustakaan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan. Imam. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ganiem. Laila Mona. 2015. *PSR Perosonal Social Responsobility: aku, kamu, kita bisa*. Jakarta: Kencana.
- Hermawan. Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

- Islamy. Muhammad Abdillah. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+” jurnal Edulib, Vol. 1, ed 75. Bandung: Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia Bandung. Diakses melalui http://eprints.rclis.org/29776/2/antologi%20jurnal_%20M%20abdillah_106396_edulib.pdf pada 21 Februari 2020 pukul 11.30 WIB.
- Krisyantono. Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relations, advertising, komunikasi oraganisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Lasa HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- _____. 2014. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Martoatmojo. Karmidi, 2009. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mas’ud. Hafiz Hasan. 2005. *3 in Etika Gaul Islam*. Jakarta: Mizan.
- Maulana. Herdiyan dan Gungum Gumelar. 2013. *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: Akademia.
- Mustafa. Badollahi. 2012. *Promosi Jasa Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Mustafa. Zainal EQ. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Oktavia. Fitri. 2016. “Kemampuan Komunikasi Pustakawan pada Layanan Referensi dan Dampaknya terhadap Pemahaman Pengguna (Studi Penelitian Di UPT UIN Ar-Raniry). (Skripsi). Banda Aceh: Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Ar-Raniry.
- Pace. R Wayne dan Don F. Faules. 2010. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Bupati Kulon Progo No 68 Tahun 2016. “Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan” dalam <http://peraturan.bpk.go.id>. Diakses pada 16 Juli 2020 pada pukul 14.05 WIB.

- Purwadarminta. WJS. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Purwono dan Sri Siharmini. 2012. *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*. Tengerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Qalyubi, dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahayu, Lisda. 2011. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih. Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: menggunakan metode LibQUAL+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subhayni. Dkk. 2017. *Kemampuan Berbicara*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Saleh. Abdul Rahman. 2010. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas terbuka.
- Saputri. Deni Mei. 2012. “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta”. (*Skripsi*). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Siregar. Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif : dilengkapi perbandingan perhitungan manual dan spss*. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan : pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, AW. 2005. *Komunikasi Perkantoran: prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana.

- Sutarno. NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktik*. Jakarta. Sagung Seto.
- Suwarno. Wiji. 2011. *Perpustakaan & Buku : wacana penulisan & penerbitan*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Tjiptono. Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Unaradjan. Dominikus Dolet. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Wijaya. Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: desain servqual, QFD, dan kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Yunus dan Subhan Fadli. 2020. *Pluralisme Dalam Bingkai Budaya*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Mandiri.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KULON PROGO

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Keterangan:

Pustakawan: petugas perpustakaan

Pemustaka: pengunjung perpustakaan / anggota perpustakaan

Jawablah pernyataan ini pada kolom yang telah tersedia.

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

Rg : Ragu-ragu (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Kriteria responden:

Anggota perpustakaan atau pemustaka yang pernah menggunakan fasilitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

No	Pernyataan	SKOR				
		SS	S	Rg	TS	STS
Komunikasi Efektif Pustakawan						
Penuh Pertolongan (<i>helpful</i>)						
1	Pustakawan memberikan bantuan kemudahan di perpustakaan					
2	Pustakawan memberi informasi kepada pemustaka tanpa harus diminta					
Tenggang Rasa (<i>considerate</i>)						
3	Pustakawan menerima masukan dari pemustaka dengan baik					
4	Pustakawan menerima kritikan dari pemustaka dengan baik					
5	Pustakawan mampu memahami setiap umpan balik yang diberikan dengan baik					
Empati (<i>empathy</i>)						
6	Pustakawan mampu menempatkan diri pada situasi yang dihadapi pemustaka					
7	Pustakawan mampu menempatkan diri pada kondisi yang dihadapi pemustaka					
Penuh perhatian (<i>attentive</i>)						
8	Pustakawan mampu berkonsentrasi dalam melayani pemustaka					
9	Pustakawan bertindak cepat dalam melayani pemustaka					
Sopan (<i>polite</i>)						
10	Pustakawan melayani pemustaka dengan sepenuh hati					
11	Pustakawan melayani pemustaka dengan tutur kata yang baik					
12	Pustakawan melayani pemustaka dengan tingkah laku yang baik					
Menghormati (<i>respectfully</i>)						
13	Menghargai dan menghormati pemustaka yang diajak bicara					
14	Pustakawan menggunakan panggilan yang baik ketika berkomunikasi dengan pemustaka					
Dapat Didengarkan (<i>audible</i>)						
15	Pesan yang disampaikan pemustaka dapat dimengerti oleh mustaka					
16	Pesan yang disampaikan pustakawan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka					
Kejelasan (<i>clarity</i>)						
17	Pustakawan menyampaikan pesan dengan					

	jasas					
18	Pustakawan menyampaikan pesan tanpa menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan					
Rasa Percaya (<i>trust</i>)						
19	Pustakawan berkomunikasi dengan jujur dan terbuka					
20	Pustakawan tidak pernah menutupi atau menyembunyikan segala bentuk informasi yang perlu diketahui oleh pemustaka					
Peduli (<i>care</i>)						
21	Pustakawan menyimak secara seksama dengan "kontak mata" isi pembicaraan dari pemustaka					
22	Pemustaka merasa diperhatikan dan dihargai					
Sikap Rendah Hati (<i>humble/ down to earth</i>)						
23	Pustakawan memiliki rasa saling menghargai terhadap pemustaka					
24	Pustakawan tidak sombong pada saat melayani pemustaka					

No	Pernyataan	SKOR				
		SS	S	Rg	TS	STS
Kepuasan Pemustaka						
Bukti Langsung						
25	Perpustakaan memiliki gedung yang luas					
26	Perpustakaan memiliki fasilitas pelayanan yang lengkap					
27	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap					
28	Penempatan koleksi buku sesuai dengan urutan jenis buku					
Kehandalan						
29	Pustakawan memberikan pelayanan dengan segera					
30	Pustakawan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai yang telah dijanjikan					
Daya Tangkap						
31	Pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan					
32	Pustakawan memberikan pelayanan yang					

	tanggap dalam melayani pemustaka					
Jaminan						
33	Pustakawan menguasai semua yang berhubungan dengan perpustakaan					
34	Pustakawan bersikap sopan kepada pemustaka					
35	Sifat pustakawan yang dapat dipercaya					
36	Pustakawan memberikan pelayanan yang bebas dari bahaya atau keragu-raguan					
Empati						
37	Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dengan pustakawan					
38	Pustakawan memberi perhatian dengan tulus kepada pemustaka					

Lampiran 2

Jawaban 30 Responden untuk Uji Coba pada Variabel X

(Komunikasi Efektif Pustakawan) untuk soal nomor 1 – 14.

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
1	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	2	2	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4
7	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	5	5	4	3
9	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
12	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	4	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
19	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	1	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
23	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	2	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
30	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2

Lampiran 3

Jawaban 30 Responden untuk Uji Coba pada Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan) untuk soal nomor 15 – 24.

Responden	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	Xtotal
1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	107
2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	79
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	94
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	96
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	99
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	84
8	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	87
9	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	106
10	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	94
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	101
12	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	111
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
14	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	114
15	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	115
16	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	103
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	91
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	104
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
21	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	86
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
23	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	111
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	119
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
27	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	95
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
29	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	84
30	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	54

Lampiran 4

Jawaban 30 Responden untuk Uji Coba Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Respon den	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y Total
1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	64
2	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	42
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	62
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
6	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
7	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	45
8	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	39
9	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	61
10	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	55
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	60
12	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	62
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	57
15	1	1	2	2	4	3	4	1	4	1	4	4	1	4	36
16	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
17	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
18	5	5	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	59
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
21	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
22	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54
23	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	65
24	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	61
25	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	62
26	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
27	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	55
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
29	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39
30	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	32

Lampiran 5

Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

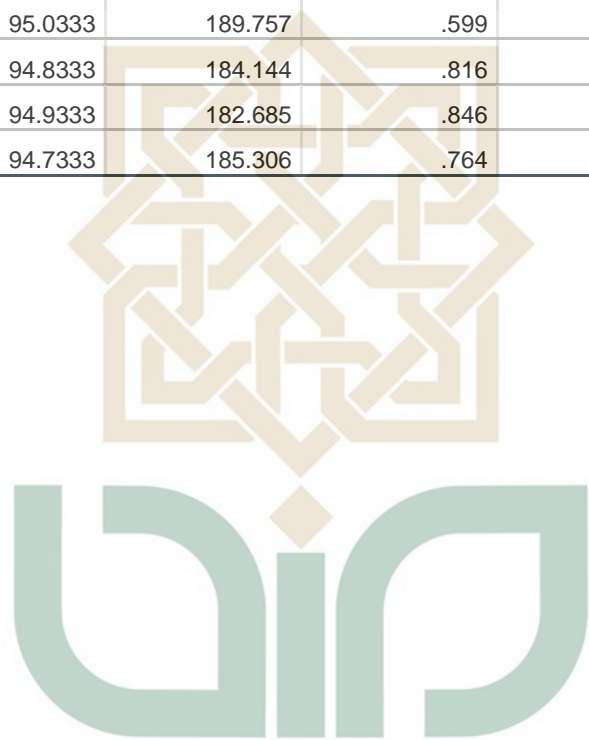
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.967	.968	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	94.8667	180.533	.756	.	.965
X2	95.3000	180.148	.641	.	.967
X3	94.9667	188.171	.595	.	.966
X4	95.0667	190.409	.543	.	.967
X5	95.1000	187.541	.732	.	.965
X6	95.0667	180.340	.824	.	.964
X7	94.9333	181.513	.854	.	.964
X8	94.8667	185.637	.709	.	.965
X9	94.8000	187.269	.689	.	.966
X10	94.6333	185.482	.686	.	.966
X11	94.7000	188.217	.705	.	.966
X12	94.6333	185.826	.669	.	.966
X13	94.5667	188.875	.771	.	.965

X14	94.7667	182.599	.814	.	.965
X15	94.8667	179.913	.892	.	.964
X16	94.8333	185.523	.745	.	.965
X17	94.8000	184.648	.828	.	.965
X18	94.8333	189.454	.702	.	.966
X19	94.9000	184.093	.757	.	.965
X20	94.9667	184.033	.715	.	.965
X21	95.0333	189.757	.599	.	.966
X22	94.8333	184.144	.816	.	.965
X23	94.9333	182.685	.846	.	.964
X24	94.7333	185.306	.764	.	.965



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Lampiran 6

Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.939	.948	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	50.5333	72.326	.667	.666	.937
Y2	50.6000	68.662	.795	.858	.933
Y3	50.7333	73.926	.641	.841	.937
Y4	50.6000	72.041	.694	.799	.936
Y5	50.4667	76.740	.735	.883	.934
Y6	50.3667	76.309	.838	.850	.932
Y7	50.4333	77.840	.782	.904	.934
Y8	50.3667	74.999	.742	.763	.934
Y9	50.4000	79.490	.651	.669	.937
Y10	50.3333	73.126	.779	.790	.933
Y11	50.2667	77.444	.659	.766	.936
Y12	50.2667	76.409	.795	.818	.933
Y13	50.3000	75.183	.726	.858	.934
Y14	50.2333	79.495	.680	.894	.937

Lampiran 7

Daftar Jawaban 100 Responden Pada Variabel X (Komunikasi Efektif

Pustakawan) Untuk Soal Nomor X1 – X14

Respon den	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
1	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	2	2	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4
7	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	5	5	4	3
9	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
12	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	4	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
19	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	1	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
23	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	2	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
30	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2
31	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
32	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4

33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
34	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
37	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	3	1	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5
39	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
40	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
41	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
45	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
52	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4
53	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
54	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
56	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5
60	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
61	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3
62	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
63	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3
68	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5

74	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
78	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
84	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
88	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
91	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
93	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
95	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
96	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
97	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
98	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4

Lampiran 8

Daftar Jawaban 100 Responden Pada Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan) Untuk Soal Nomor X15 – X24.

Respon der	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	Xtotal
1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	107
2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	79
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	94
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	96
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	99
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	84
8	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	87
9	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	106
10	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	94
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	101
12	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	111
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
14	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	114
15	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	115
16	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	103
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	91
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	104
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
21	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	86
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
23	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	111
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	119
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
27	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	95
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
29	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	84
30	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	54
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	93
32	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	109

33	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	102
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
36	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	108
37	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	91
38	3	5	3	3	1	5	5	5	5	5	99
39	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	92
40	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	110
41	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	113
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
43	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	95
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
46	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	97
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47
51	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	117
52	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	73
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
54	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	105
55	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	61
56	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	107
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
59	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	97
60	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	82
61	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	81
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	91
63	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	96
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
67	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	94
68	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	116
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
73	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	110

74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	93
76	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	97
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
78	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	110
79	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	98
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
81	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	94
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
83	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	102
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	97
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
86	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	90
87	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	110
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
89	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	117
90	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	101
91	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	106
92	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	102
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
94	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	104
95	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	107
96	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	104
97	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	76
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
100	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	111

Lampiran 9

Daftar Jawaban 100 Responden Pada Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Untuk Soal Nomor Y25 – Y38.

responden	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Ytotal
1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	64
2	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	42
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	62
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
6	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
7	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	45
8	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	39
9	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	61
10	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	55
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	60
12	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	62
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	57
15	1	1	2	2	4	3	4	1	4	1	4	4	1	4	36
16	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
17	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
18	5	5	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	59
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
21	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
22	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54
23	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	65
24	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	61
25	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	62
26	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
27	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	55
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
29	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39
30	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	32
31	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	1	4	52
32	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56

33	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	52
34	3	4	2	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	51
35	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
36	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	60
37	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	44
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
39	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
40	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	58
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
42	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
43	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	56
45	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
47	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	50
48	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
50	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	41
51	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	65
52	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	45
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
54	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	60
55	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	38
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	56
60	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
61	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52
62	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
63	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	58
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
67	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	50
68	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	55
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
71	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	54
73	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	60

74	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
75	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	50
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
78	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	61
79	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
80	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	53
81	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	52
82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
85	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56
86	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	49
87	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	60
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	56
89	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52
90	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	59
91	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	61
92	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
93	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	65
94	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
95	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	54
96	3	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
97	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	38
98	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
99	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
100	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	66

Lampiran 10

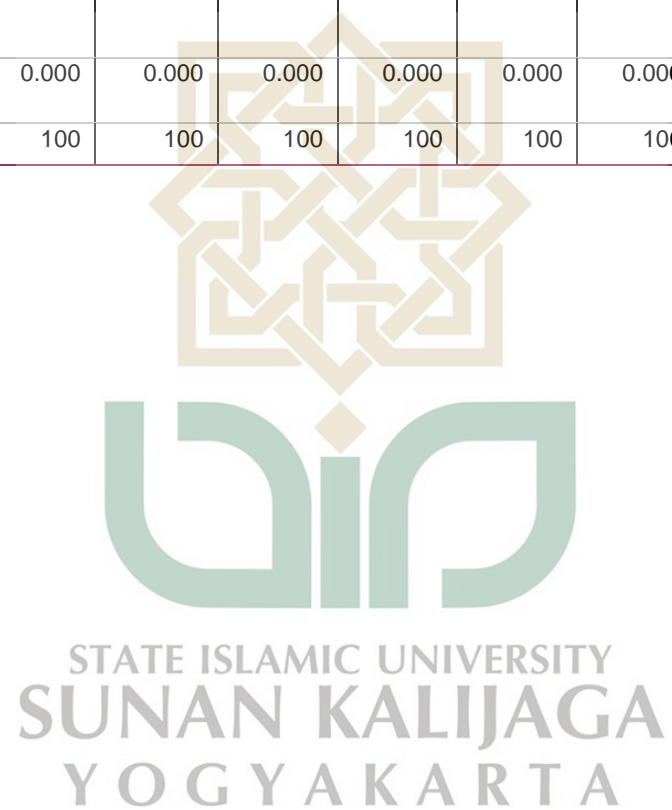
Hasil Korelasi Jawaban 100 Responden Pada Variabel X (Komunikasi Efektif Pustakawan)

		Correlations																									
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X.17	X.18	X.19	X.20	X.21	X.22	X.23	X.24	Xtotal	
.1	Pearson Correlation	1	.560**	.584**	.558**	.599**	.622**	.575**	.638**	.419**	.471**	.524**	.530**	.447**	.470**	.553**	.504**	.489**	.464**	.452**	.408**	.421**	.486**	.606**	.587**	.719**	
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.2	Pearson Correlation	.560**	1	.496**	.479**	.469**	.432**	.365**	.415**	.266**	.412**	.351**	.357**	.332**	.354**	.402**	.202	.390**	.379**	.417**	.277**	.315**	.360**	.443**	.353**	.560**	
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.044	0.000	0.000	0.000	0.005	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.3	Pearson Correlation	.584**	.496**	1	.764**	.653**	.553**	.401	.528**	.330**	.431**	.526**	.494**	.469**	.505**	.517**	.488**	.476**	.451	.398**	.572**	.440**	.522**	.605**	.556**	.700**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.4	Pearson Correlation	.558**	.479**	.764**	1	.628**	.501	.355**	.526**	.334**	.400**	.501**	.469**	.440**	.427**	.444**	.459**	.369**	.402**	.282**	.499**	.401**	.460**	.552**	.472**	.644**	
	Sig. (2-tailed)					0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.34	Pearson Correlation	.427**	.541**	.371**	.494**	.512**	.588**	.604**	.688**	.553**	1	.697**	.621**	.658**	.652**	.775**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.35	Pearson Correlation	.337**	.469**	.333**	.502**	.548**	.604**	.697**	.594**	.642**	.697**	1	.740**	.512**	.636**	.754**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.36	Pearson Correlation	.419**	.568**	.412**	.604**	.681**	.697**	.716**	.709**	.659**	.621**	.740**	1	.592**	.713**	.836**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.37	Pearson Correlation	.357**	.468**	.376**	.510**	.525**	.559**	.502**	.614**	.502**	.658**	.512**	.592**	1	.571**	.719**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.38	Pearson Correlation	.375**	.474**	.390**	.483**	.641**	.630**	.677**	.577**	.756**	.652**	.636**	.713**	.571**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ytotal	Pearson Correlation	.658**	.787**	.700**	.776**	.750**	.786**	.783**	.792**	.760**	.775**	.754**	.836**	.719**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



Lampiran 12

Dokumentasi Anggota Perpustakaan Dan Dokumentasi Jumlah Koleksi Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo

DATA KOMPILASI JUMLAH ANGGOTA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KULON PROGO
BULAN DESEMBER TAHUN 2019

NO	KATEGORI	ANGGOTA			PENAMBAHAN ANGGOTA			PENGURANGAN ANGGOTA			JML PENGURANGAN	Jml Anggota Dinas	Jml Anggota Mobil Keliling	Jml Anggota Motor Pintar	Jumlah Anggota s.d bulan ini		
		DINAS	MOBIL KELILING	MOTOR PINTAR	Jumlah bulan lalu	DINAS	MOBIL KELILING	MOTOR PINTAR	DINAS	MOBIL KELILING						MOTOR PINTAR	
1	PAUD/TK	66	32	457	555	1	0	0	1	0	0	0	0	67	32	457	556
2	SD	2.241	9.634	1.799	13.674	3	0	0	3	0	0	0	0	2.244	9.634	1.799	13.677
3	SMP	3.236	209	0	3.445	11	0	0	11	0	0	0	0	3.247	209	0	3.456
4	SMU	5.072	40	0	5.112	6	0	0	6	0	0	0	0	5.078	40	0	5.118
5	MAHASISWA	4.042	0	0	4.042	18	0	0	18	4	0	0	4	4.056	0	0	4.056
6	PNS	2.250	0	0	2.250	2	0	0	2	0	0	0	0	2.252	0	0	2.252
7	SWASTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	GURU/DOSEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	TNI/POLRI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	LAIN-LAIN	3.440	179	0	3.619	9	0	0	9	0	0	0	0	3.449	179	0	3.628
JUMLAH		20.347	10.094	2.256	32.697	50	0	0	50	4	0	0	4	20.393	10.094	2.256	32.743

Wates, 31 Desember 2019

Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Kulon Progo

Drs. R. Agus Santosa, MA.
NIP. 19610708 198610 1 001

Pustakawan

Dwi Jarwa
NIP. 19710109 199203 1 005

DATA KOLEKSI
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KULON PROGO
BULAN JUNI 2020

NO	KLASIFIKASI	KANTOR		ANAK		REFERENSI		KELILING		RUMPIN		JUMLAH		PENAMBAHA		PENGURANGA		TOTAL	
		JDL	EKS	JDL	EKS	JDL	EKS	JDL	EKS	JDL	EKS	JDL	EKS	JDL	EKS	JDL	EKS	JDL	EKS
1	900 KARYA UMUM	1.344	2.696	169	266	87	69	106	565	28	86	1.714	3.607	0	0	0	0	1.714	3.672
2	100 FILSAFAT	1.345	2.260	63	79	9	11	68	301	70	199	1.625	2.850	0	0	0	0	1.625	2.850
3	200 AGAMA	2.913	5.149	139	191	99	99	250	1.124	155	344	3.566	6.907	0	0	0	0	3.566	6.907
4	300 ILMU SOSIAL	3.328	6.925	347	482	341	353	465	1.591	232	515	4.713	9.366	0	0	0	0	4.713	9.366
5	400 BAHASA	731	1.274	48	67	107	125	81	217	49	158	1.016	1.841	0	0	0	0	1.016	1.841
6	500 ILMU MURNI	4.424	2.238	231	313	72	74	212	447	268	660	2.207	3.732	0	0	0	0	2.207	3.732
7	600 ILMU TERAPAN	4.823	8.519	46	58	129	137	157	548	684	1.716	5.839	10.978	0	0	0	0	5.839	10.978
8	700 KESENIAN	1.249	2.312	59	79	21	21	99	340	88	256	1.516	3.017	0	0	0	0	1.516	3.017
9	800 KESUSASTERAAN	4.433	8.116	0	0	0	0	0	569	1.84	420	5.472	11.031	0	0	0	0	5.472	11.031
10	900 SEJARAH DAN	1.235	2.226	69	96	95	144	47	183	37	141	1.483	2.790	0	0	0	0	1.483	2.790
JUMLAH		22.895	47.205	1.771	1.631	990	1.085	2.064	7.166	2.031	5.099	29.937	58.542	0	0	0	0	29.937	58.542
1	KOLEKSI NON BUKU																		
1	NON BUKU (PETA)					25	75					25	75	0	0	0	0	25	75
2	NON BUKU (GLOBE)					1	3					1	3	0	0	0	0	1	3
3	E-BOOK	760	2.280									760	2.280	0	0	0	0	760	2.280
JUMLAH		760	2.280	0	0	26	78	0	0	0	0	786	2.358	0	0	0	0	786	2.358
TOTAL KOLEKSI		23.655	43.485	1.171	1.631	1.016	1.161	2.064	7.166	2.031	5.099	29.937	58.542	0	0	0	0	29.937	58.542

Wates, 30 Juni 2020

Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Kulon Progo

Drs. R. Agus Santosa, MA.
NIP. 19610708 198610 1 001

Pustakawan

Sumarsih, A.Md.
NIP. 19820119 200604 2 013

Lampiran 13

Tampilan Kuesioner Di Google Formulir

KUESIONER PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KULON PROGO

Perkenalkan nama saya Isnaini Nur Haliza mahasiswa Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi untuk memenuhi tugas akhir mengenai 'Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo'.

Saya meminta kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan sebenar-benarnya.

Kriteria responden yang digunakan dalam pengisian kuesioner ini sebagai berikut:
Anggota perpustakaan atau responden yang pernah berkunjung dan menggunakan fasilitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

Apabila saudara/i memenuhi kriteria sebagai responden, saya mohon bantuannya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan dan kerjasama saudara/i yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

*) Identitas responden bersifat rahasia dan dijaga sesuai kode etik penelitian.

1. Penuh Pertolongan (helpful): Pustakawan memberikan bantuan kemudahan di perpustakaan *

1 2 3 4 5

Sangat Kurang Setuju Sangat Setuju

2. Penuh Pertolongan (helpful): Pustakawan memberi informasi kepada pemustaka tanpa harus diminta *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

3. Tenggang Rasa (considerate): Pustakawan menerima masukan dari pemustaka dengan baik *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

KUESIONER PENGARUH K... x +

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiqb2of2oE4px17Ab500Mat8x9cz_ujUsRAYcEILT7PvzPg/formResponse

25. Bukti Langsung: Perpustakaan memiliki gedung yang luas *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

26. Bukti Langsung: Perpustakaan memiliki fasilitas pelayanan yang lengkap *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

27. Bukti Langsung: Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

28. Bukti Langsung: Penempatan koleksi buku sesuai dengan urutan jenis buku *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 14

Surat Ijin Penelitian



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

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 589621, Fax. (0274) 586117
Yogyakarta

Nomor : B-915/Un.02/DA.1/PT.01.04/06/2020
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : Surat Ijin Penelitian Isnaini Nur Haliza

18 Juni 2020

Kepada:

Yth. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo
Jl.Sugiman Serut Margosari Kec. Pengasih Kab. Kulon Progo Yogyakarta
55611

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
menerangkan bahwa :

Nama : Isnaini Nur Haliza
NIM : 16140078
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

bertujuan untuk melakukan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
KULON PROGO**

di bawah Bimbingan : *Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.*

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat
memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Steman, 18 Juni 2020
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
Maharsi
SIGNID
Steman

Valid ID: 5eeaffca25d97p

Tembusan :
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya