

**EVALUASI EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUSTAKAWAN  
KEPADA PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK  
KESEHATAN BHAKTI SETYA INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh:  
Melisia Windhi Astuti  
14140013

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2019**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-157/Un.02/DA/PP.00.9/04/2019

Tugas Akhir dengan judul : EVALUASI EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUSTAKAWAN KEPADA PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK KESEHATAN BHAKTI SETYA INDONESIA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MELISIA WINDHI ASTUTI  
Nomor Induk Mahasiswa : 14140013  
Telah diujikan pada : Senin, 01 April 2019  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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.  
NIP. 19730205 199903 1 003

Penguji I

Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A.  
NIP. 19710601 200003 1 002

Penguji II

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
NIP. 19630128 199403 1 001

Yogyakarta, 01 April 2019  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
DEKAN



Dr. H. Kikmad Patah, M.Ag.  
NIP. 19610727 198803 1 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melisia Windhi Astuti

NIM : 14140013

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Efektivitas Komunikasi Pustakawan kepada Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta” adalah hasil karya penulis sendiri bukan jiplakan dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan tercantum pada daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamuu'alaikum Wr. Wb.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIAGA  
YOGYAK

Yogyakarta, 21 Maret 2019



Melisia Windhi Astuti  
NIM. 14140013

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

---

NOTA DINAS

Hal : Skripsi  
Saudari Melisia Windhi Astuti  
Lamp : 1 (satu) eksemplar

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

*Assalammu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah dilakukan Pembimbingan, koreksi, perbaikan, dan penyempurnaan seperlunya, saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Melisia Windhi Astuti  
NIM : 14140013  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : Evaluasi Efektivitas Komunikasi Pustakawan kepada Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sehubungan dengan hal tersebut, saya berharap skripsi tersebut dalam waktu dekat dapat diajukan dalam sidang munaqosah.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

*Wassalammu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 21 Maret 2019

Pembimbing



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

## MOTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا - ٥-

- إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا - ٦-

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,  
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

QS. Al - Insyirah ayat 5 - 6

“Pandangan hidup yang selalu lihat ke atas saja jadi pemicu  
keinginan yang tiada habisnya”

Percayalah - Last Child

**Man Jadda Wajada**

“Barangsiapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan  
mendapatkan hasil ”

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Bapak dan Mamak yang selalu ada, terima kasih yang tak terhingga untuk segala support, doa, motivasi, kasih sayang, dan curahan cinta yang selama ini diberikan tanpa mengenal batas. Windhi sayang kalian ☺
- Keluarga tercinta yang tidak pernah lelah memberikan motivasi kepada penulis.
- Sahabat dan teman-teman seperjuangan Ilmu Perpustakaan 2014

Teruntuk Almamaterku:

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Program Studi Ilmu Perpustakaan



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT , yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan dengan judul “Evaluasi Efektivitas Komunikasi Pustakawan kepada Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta”. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para sahabat, tabiin, dan para penerus dakwah.

Selesainya penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Dr. H. Akhmad Patah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Marwiyah, S.Ag., M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
4. Bapak Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa sabar memberikan arahan serta motivasi kepada penulis.
5. Mas M. Azza Isfian, S.IP selaku kepala perpustakaan Poltekkes Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta
6. Ibu Lusi selaku staff perpustakaan Poltekkes Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta

7. Bapak dan mamak yang selalu menjadi motivasi terbesar untuk segera menyelesaikan skripsi ini
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2014
9. Sahabat – sahabat penulis, Arif, Mae, Sita, Nento, Destyo terima kasih atas segala dukungan yang diberikan
10. Teman-teman di Pramuka UIN Sunan kalijaga Yogyakarta, terima kasih atas pembelajarannya selama ini
11. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini

Akhirya penulis hanya bisa berusaha dan berdoa, semoga apa yang telah diusahakan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia pada umumnya. Kritik, saran, serta masukan dari semua pihak sangat penulis harapkan guna evaluasi bagi penelitian selanjutnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
Yogyakarta, 12 Maret 2019  
Penulis



## INTISARI

### EVALUASI EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUSTAKAWAN KEPADA PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK KESEHATAN BHAKTI SETYA INDONESIA YOGYAKARTA

Oleh:

Melisia Windhi Astuti

14140013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan subjek penelitian yakni pemustaka yang terdaftar menjadi anggota Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta, serta objek dari penelitian ini adalah efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota aktif Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta yang berjumlah 947 anggota. Berdasarkan pada jumlah populasi tersebut, diambil sampel menggunakan rumus *Slovin*, sehingga didapat hasil akhir sampel sejumlah 90 anggota. Cara penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik insidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Variabel dalam penelitian ini yaitu efektivitas komunikasi pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan nilai rata-rata dari kesebelas sub variabel yang dihitung menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean* diperoleh hasil sebesar 3,14 dan termasuk ke dalam kategori baik, dengan rincian untuk *Helpful* 2,90 kategori baik, *considerate* 3,13 kategori baik, *emphaty* 3,01 kategori baik, *attentive* 3,21 kategori baik, *polite* 3,33 kategori sangat baik, *respectfull* 3,29 kategori sangat baik, *audible* 3,15 kategori baik, *clarity* 3,07 kategori baik, *trust* 3,15 kategori baik, *care* 2,98 kategori baik, *humble/ down to earth* 3,31 kategori sangat baik. Berdasarkan hal tersebut maka disarankan kepada pustakawan untuk lebih memperhatikan kemudahan dalam hal memberikan bantuan akses informasi kepada pemustaka, serta diharapkan pustakawan akan lebih memperhatikan pemustaka ketika sedang berkomunikasi.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, Perpustakaan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta, Komunikasi Pustakawan kepada Pemustaka

## **ABSTRACT**

### **EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF LIBRARIAN COMMUNICATIONS TO LIBRARY USERS IN THE LIBRARY OF POLITEKNIK KESEHATAN BHAKTI SETYA INDONESIA YOGYAKARTA**

By:

Melisia Windhi Astuti

14140013

The aims of this research is to know the effectiveness of librarian communications to library users in the library of Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta. The type of this research is descriptive quantitative, with the research subjects being registered members of the Library of Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta, and the object of this research is the effectiveness of communication carried out by librarians to library users in the Library of Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta. The population in this study was an active member of the Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Library with 947 members. Based on the total population, samples were taken using the Slovin formula, so that the final results obtained a sample of 90 members. How to determine the sample in this study using non probability sampling with incidental sampling technique. The technique of collecting data uses questionnaires, interviews, observations, and documentation. The variables in this study are the effectiveness of librarian communication to library users in the library of Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta. The results of this study show that the overall average of the eleven subvariables calculated using the Mean and Grand Mean formula obtained results of 3.14 and included in good category, with details for Helpful 2.90 good category, considerate 3.13 good category, emphaty 3.01 good category, attentive 3.21 good category, polite 3.33 very good category, respectfull 3.29 very good category, audible 3.15 good category, clarity 3.07 good category, trust 3.15 good category, care 2.98 good category, humble / down to earth 3.31 category is very good. Based on this, it is suggested to librarians to pay more attention to convenience in terms of providing assistance in accessing information to users, and it is hoped that librarians will pay more attention to users when communicating.

**Keywords:** Effective Communicaton, Library of Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta, Communication of librarians to library users

## DAFTAR ISI

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| JUDUL .....                                      | i   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                          | ii  |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....                   | iii |
| NOTA DINAS .....                                 | iv  |
| MOTO.....                                        | v   |
| PERSEMBAHAN.....                                 | vi  |
| KATA PENGANTAR .....                             | vii |
| INTISARI .....                                   | ix  |
| ABSTRACT.....                                    | x   |
| DAFTAR ISI.....                                  | xi  |
| DAFTAR TABEL.....                                | xv  |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                             | xx  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                           | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                  | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                         | 4   |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....          | 5   |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                    | 5   |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian .....                   | 5   |
| 1.4 Sistematika Pembahasan.....                  | 6   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI ..... | 8   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....                        | 8   |

|                                       |                                     |           |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| 2.2                                   | Landasan Teori.....                 | 13        |
| 2.2.1                                 | Evaluasi.....                       | 13        |
| 2.2.2                                 | Efektivitas .....                   | 14        |
| 2.2.3                                 | Perpustakaan Perguruan Tinggi ..... | 14        |
| 2.2.4                                 | Komunikasi.....                     | 16        |
| 2.2.4.1                               | Pengertian Komunikasi.....          | 16        |
| 2.2.4.2                               | Jenis Komunikasi.....               | 18        |
| 2.2.4.3                               | Proses Komunikasi.....              | 22        |
| 2.2.4.4                               | Komunikasi di Perpustakaan.....     | 23        |
| 2.2.4.4                               | Komunikasi Efektif.....             | 24        |
| 2.2.4.5                               | Faktor Penghambat Komunikasi.....   | 29        |
| 2.2.5                                 | Pustakawan .....                    | 31        |
| 2.2.5.1                               | Sikap Pustakawan .....              | 32        |
| 2.2.6                                 | Pemustaka .....                     | 33        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b> |                                     | <b>35</b> |
| 3.1                                   | Jenis Penelitian.....               | 35        |
| 3.2                                   | Tempat dan Waktu Penelitian.....    | 36        |
| 3.3                                   | Subjek dan Objek Penelitian.....    | 36        |
| 3.3.1                                 | Subjek Penelitian .....             | 36        |
| 3.3.2                                 | Objek Penelitian.....               | 36        |
| 3.4                                   | Populasi dan Sampel Penelitian..... | 37        |
| 3.4.1                                 | Populasi.....                       | 37        |
| 3.4.2                                 | Sampel.....                         | 37        |

|                        |                                                                               |    |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.5                    | Variabel Penelitian.....                                                      | 40 |
| 3.6                    | Teknik Pengumpulan Data.....                                                  | 42 |
| 3.7                    | Instrumen Penelitian .....                                                    | 46 |
| 3.8                    | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....                             | 48 |
| 3.8.1                  | Uji Validitas Instrumen.....                                                  | 48 |
| 3.8.2                  | Uji Reliabilitas Instrumen.....                                               | 51 |
| 3.9                    | Teknik Analisis Data.....                                                     | 52 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... |                                                                               | 55 |
| 4.1                    | Gambaran Umum Perpustakaan .....                                              | 55 |
| 4.1.1                  | Sejarah Perpustakaan .....                                                    | 55 |
| 4.1.2                  | Visi, Misi, dan Tujuan Perpustakaan .....                                     | 56 |
| 4.1.2.1                | Visi.....                                                                     | 56 |
| 4.1.2.2                | Misi .....                                                                    | 56 |
| 4.1.2.3                | Tujuan.....                                                                   | 56 |
| 4.1.3                  | Pengelola Perpustakaan .....                                                  | 57 |
| 4.1.4                  | Tata Tertib Perpustakaan Politeknik Kesehatan<br>Bhakti Setya Indonesia ..... | 57 |
| 4.1.5                  | Koleksi Perpustakaan.....                                                     | 58 |
| 4.1.6                  | Layanan Perpustakaan .....                                                    | 59 |
| 4.1.7                  | Layanan Sirkulasi.....                                                        | 59 |
| 4.1.8                  | Layanan Internet .....                                                        | 59 |
| 4.1.9                  | Layanan Koleksi Karya Tulis Ilmiah.....                                       | 60 |
| 4.1.10                 | Layanan Pengajuan Pengadaan Bahan Pustaka .....                               | 60 |

|                     |                                                 |     |
|---------------------|-------------------------------------------------|-----|
| 4.2                 | Hasil dan Pembahasan .....                      | 60  |
| 4.2.1               | Sub Variabel <i>Helpful</i> .....               | 61  |
| 4.2.2               | Sub Variabel <i>Considerate</i> .....           | 64  |
| 4.2.3               | Sub Variabel <i>Empathy</i> .....               | 67  |
| 4.2.4               | Sub Variabel <i>Attentive</i> .....             | 70  |
| 4.2.5               | Sub Variabel <i>Polite</i> .....                | 73  |
| 4.2.6               | Sub Variabel <i>Respectfull</i> .....           | 77  |
| 4.2.7               | Sub Variabel <i>Audible</i> .....               | 80  |
| 4.2.8               | Sub Variabel <i>Clarity</i> .....               | 83  |
| 4.2.9               | Sub Variabel <i>Trust</i> .....                 | 86  |
| 4.2.10              | Sub Variabel <i>Care</i> .....                  | 89  |
| 4.2.11              | Sub Variabel <i>Humble/ Down to Earth</i> ..... | 92  |
| BAB V PENUTUP.....  |                                                 | 98  |
| 5.1                 | Kesimpulan .....                                | 98  |
| 5.2                 | Saran .....                                     | 99  |
| DAFTAR PUSTAKA..... |                                                 | 100 |
| LAMPIRAN.....       |                                                 | 104 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....                                                                       | 12 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                                                                                     | 41 |
| Tabel 3.2 Pengukuran Instrumen dengan Skala <i>Likert</i> .....                                                          | 43 |
| Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....                                                                           | 46 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....                                                                 | 50 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....                                                              | 52 |
| Tabel 3.6 Nilai Interval .....                                                                                           | 54 |
| Tabel 4.1 Jumlah Koleksi Perpustakaan Per Awal Tahun 2018 .....                                                          | 58 |
| Tabel 4.2 Jam Layanan Perpustakaan .....                                                                                 | 59 |
| Tabel 4.3 “Pustakawan akan menyediakan bantuan kemudahan akses<br>informasi kepada pemustaka tanpa diminta” .....        | 61 |
| Tabel 4.4 “Pustakawan memberikan informasi tanpa harus diminta terlebih<br>dahulu” .....                                 | 62 |
| Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel<br><i>Helpful</i> .....                              | 63 |
| Tabel 4.6 “Pustakawan siap sedia memberikan perhatian kepada<br>pemustaka” .....                                         | 64 |
| Tabel 4.7 “Pustakawan mendengarkan dengan baik setiap masukan, kritikan,<br>saran, dan umpan balik dari pemustaka” ..... | 65 |
| Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel<br><i>Considerate</i> .....                          | 66 |

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.9 “Pustakawan dapat menempatkan diri sesuai dengan situasi yang sedang dihadapi pemustaka” .....  | 67 |
| Tabel 4.10 “Pustakawan dapat menempatkan diri sesuai dengan kondisi yang sedang dihadapi pemustaka” ..... | 68 |
| Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel <i>Empathy</i> .....                 | 69 |
| Tabel 4.12 “Pustakawan berkonsentrasi saat melayani pemustaka” .....                                      | 70 |
| Tabel 4.13 “Pustakawan bertindak dengan cepat saat melayani pemustaka” ..                                 | 71 |
| Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel <i>Attentive</i> .....               | 72 |
| Tabel 4.15 “Pustakawan melayani pemustaka dengan tulus dan tanpa pamrih” .....                            | 73 |
| Tabel 4.16 “Pustakawan selalu melayani pemustaka dengan tutur kata yang sopan” .....                      | 74 |
| Tabel 4.17 “Pustakawan selalu melayani pemustaka dengan tingkah laku yang baik” .....                     | 75 |
| Tabel 4.18 “Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel <i>Polite</i> ” .....               | 76 |
| Tabel 4.19 “Dalam berkomunikasi pustakawan menghargai dan menghormati pemustaka” .....                    | 77 |
| Tabel 4.20 “Pustakawan menggunakan panggilan yang baik ketika menyapa pemustaka” .....                    | 78 |



|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel                                                                 |    |
| <i>Respectfull</i> .....                                                                                                             | 79 |
| Tabel 4.22 “Pesan yang disampaikan pustakawan dapat dimengerti oleh pemustaka” .....                                                 | 80 |
| Tabel 4.23 “Pesan yang disampaikan pustakawan dapat diterima oleh pemustaka” .....                                                   | 81 |
| Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel                                                                 |    |
| <i>Audible</i> .....                                                                                                                 | 82 |
| Tabel 4.25 ”Pustakawan menyampaikan pesan dengan jelas dan transparan” .....                                                         | 83 |
| Tabel 4.26 “Pesan yang disampaikan oleh pustakawan tidak menimbulkan penafsiran ganda atau berbeda-beda” .....                       | 84 |
| Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel                                                                 |    |
| <i>Clarity</i> .....                                                                                                                 | 85 |
| Tabel 4.28 “Pustakawan berkomunikasi kepada pemustaka dengan jujur dan terbuka” .....                                                | 86 |
| Tabel 4.29 “Pustakawan tidak pernah terlihat menyembunyikan atau menutup-nutupi sesuatu ketika berkomunikasi dengan pemustaka” ..... | 87 |
| Tabel 4.30 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel <i>Trust</i> .....                                              | 88 |
| Tabel 4.31 “Pustakawan melakukan kontak mata ketika berkomunikasi dengan pemustaka” .....                                            | 89 |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.32 “Pustakawan memperhatikan pemustaka ketika berkomunikasi” .    | 90 |
| Tabel 4.33 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap                   |    |
| Sub Variabel <i>Care</i> .....                                            | 91 |
| Tabel 4.34 “Pustakawan bersifat ramah dan bersahabat kepada pemustaka” .. | 92 |
| Tabel 4.35 “Pustakawan tidak bersikap sombong kepada pemustaka” .....     | 93 |
| Tabel 4.36 Hasil Perhitungan Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel      |    |
| <i>Humble/ Down To Earth</i> .....                                        | 94 |
| Tabel 4.37 Hasil Skor Responden Terhadap Efektivitas Komunikasi           |    |
| Pustakawan Kepada Pemustaka di Perpustakaan Politeknik                    |    |
| Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta .....                         | 95 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Jenis Komunikasi .....                                                                                                                                            | 19 |
| Gambar 2.1 Model Proses Komunikasi .....                                                                                                                                     | 22 |
| Gambar 3.1 Grafik Hasil Skor Responden Terhadap Efektivitas<br>Komunikasi Pustakawan Kepada Pemustaka<br>di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya<br>Indonesia..... | 96 |



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner (Angket) Penelitian .....            | 104 |
| Lampiran 2 Hasil Data Responden Uji Validitas N = 30..... | 109 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....                      | 111 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Data.....               | 122 |
| Lampiran 5 Data Hasil Penyebaran Kuesioner N = 90 .....   | 125 |
| Lampiran 6 Surat-Surat.....                               | 129 |
| Lampiran 7 Tabel Nilai r <i>Product Moment</i> .....      | 133 |
| Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....                    | 134 |
| Lampiran 9 Curriculum Vitae .....                         | 136 |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan maupun lembaga yang bergerak di bidang penyediaan jasa layanan kepada masyarakat akan senantiasa berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya guna mempertahankan pelanggan (Istiana, 2014:84). Tidak terkecuali bagi perpustakaan, sebagai salah satu lembaga yang menyediakan jasa layanan informasi kepada para penggunanya, perpustakaan memiliki kewajiban untuk selalu menjaga kualitas layanan yang diberikan. Terdapat banyak aspek yang dapat menentukan kualitas layanan dari sebuah perpustakaan. Fatmawati (2010:180) menjelaskan bahwa salah satu aspek yang menentukan kualitas layanan dari perpustakaan adalah tercapainya aspek komunikasi efektif pustakawan pada saat melayani pemustaka.

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial, dan juga merupakan bagian penting dalam dunia kerja. Di dalam sebuah perpustakaan, pada saat berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan bertindak sebagai komunikator (pengirim pesan), sedangkan pemustaka bertindak sebagai komunikan (penerima pesan) (Fatmawati, 2010:181). Komunikasi yang terjadi antara pustakawan kepada pemustaka ini dapat digolongkan menjadi komunikasi interpersonal, dimana komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi dapat diartikan sebagai proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung

maupun tidak langsung (Suranto Aw, 2011:5). Komunikasi di perpustakaan akan berjalan efektif apabila gaya komunikasi pustakawan selaras dengan pengguna, sehingga pesan yang disampaikan oleh pustakawan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka. Oleh sebab itu, efektivitas dari suatu komunikasi yang terjadi di perpustakaan menjadi suatu hal yang penting, dikarenakan komunikasi menjadi salah satu ujung tombak pelayanan di perpustakaan dan dengan adanya komunikasi yang baik serta efektif dari pustakawan kepada pemustaka maka akan tercipta keselarasan pemahaman diantara kedua belah pihak. Efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka juga dapat menjadi tolak ukur apakah suatu komunikasi yang ada di perpustakaan berjalan dengan baik atau tidak.

Stainwicks (2017:2) menjelaskan bahwa di dalam beberapa kasus, pilihan seseorang untuk menyampaikan komunikasi dapat memiliki efek negatif pada orang yang menerima komunikasi, dan menyebabkan timbulnya konflik interpersonal yang signifikan antara pengirim dan penerima komunikasi tersebut. Selanjutnya Stanwicks menjabarkan bahwa hal-hal seperti pilihan kata, bahasa tubuh, isyarat nonverbal, bagaimana seseorang memulai percakapan, lokasi di mana orang melakukan diskusi, satu gaya komunikasi yang melekat, dan metode yang digunakan untuk menyampaikan komunikasi, dapat menjadi sebab terjadinya atau terputusnya suatu percakapan atau interaksi yang dilakukan. Tidak jarang permasalahan terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman diantara dua individu yang sedang berkomunikasi, akibat dari komunikator yang tidak memahami karakter dari si komunikan. Dikarenakan hal tersebut, cara

penyampaian komunikasi yang tepat dan efektif oleh komunikator dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara komunikator dan komunikan dalam suatu proses komunikasi.

Salah satu jenis perpustakaan yang ada dan berkembang di Indonesia adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi dalam menjalankan fungsi dan tujuannya sebagai lembaga penyedia jasa, dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan para pengguna dalam memperoleh berbagai sumber informasi (Samosir, 2005:1). Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Yogyakarta adalah Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia.

Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia (Perpustakaan Poltekkes BSI) dipilih sebagai tempat penelitian, dikarenakan merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, terletak di Kampus 2 Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Jl. Gedongkuning, Palem Mulong, Rejowinangun, Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada saat observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada 26 Juli 2018, Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia memiliki dua pustakawan, yang bertugas dibagian pengolahan bahan pustaka dan pelayanan pemustaka. Peneliti tertarik untuk meneliti di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia dikarenakan adanya kemudahan dalam pencarian data yang dibutuhkan dalam proses penelitian. Selain itu hal yang menarik dari perpustakaan ini, pemustaka dapat ikut serta dalam menentukan proses pengadaan bahan pustaka, dengan cara mengisi angket yang

telah disediakan dari pihak perpustakaan. Nantinya proses pengadaan bahan pustaka akan berdasar pada angket tersebut. Dikarenakan jumlah bahan pustaka yang terbatas, pemustaka dapat melakukan pemesanan peminjaman bahan pustaka kepada pustakawan. Namun, sering terjadi kesalahan dalam penyampaian pemesanan tersebut, karena tidak adanya pencatatan dari pihak pustakawan.

Hal lain yang perlu diperhatikan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bakti Setya Indonesia adalah sistem yang digunakan disana masih manual, belum terotomasi secara keseluruhan. Sehingga untuk proses sirkulasinya masih harus melalui pencatatan oleh pihak pustakawan. Terkadang masih ditemukan adanya ketidaksesuaian data pengembalian pinjaman dengan bahan pustaka yang ada dan tersedia di perpustakaan. Selain itu masih ada pemustaka yang memilih melakukan proses pengembalian bahan pustaka kepada salah satu pustakawan saja. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan komunikasi pustakawan dengan pemustaka masih belum berjalan secara efektif. Sehingga diperlukan adanya evaluasi mengenai komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka, untuk mengetahui apakah komunikasi di perpustakaan sudah berjalan secara efektif atau tidak. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas komunikasi pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bakti Setya Indonesia Yogyakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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



efektivitas komunikasi pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan, dengan harapan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis mengenai cara berkomunikasi efektif yang dapat diterapkan di perpustakaan, sebagai salah satu bekal untuk berkecimpung di dunia pelayanan perpustakaan nantinya.
2. Bagi Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, hasil penelitian ini dapat memberikan menjadi salah satu evaluasi bagi Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, apakah komunikasi yang dilakukan di perpustakaan sudah efektif atau belum. Serta dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas layanan maupun profesionalisme dalam bekerja bagi pustakawan.

3. Bagi Ilmu Perpustakaan, diharapkan nantinya penelitian ini memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu perpustakaan, terutama berkaitan dengan layanan perpustakaan.

#### **1.4 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis, sehingga terlihat jelas kerangka skripsi yang akan diajukan nantinya. Skripsi ini disusun dalam lima bab, diantaranya:

BAB I merupakan pendahuluan yang menjadi landasan atau acuan dalam penelitian, serta merupakan pengantar untuk bab selanjutnya. Pendahuluan ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II berisi tentang tinjauan pustaka dan landasan teori, yang di dalamnya membahas tentang penelitian-penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, serta membahas tentang teori-teori terkait dengan hal-hal yang akan dibahas di dalam penelitian.

BAB III merupakan metode penelitian yang merupakan desain penelitian yang akan digunakan. Metode penelitian ini berisi tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas, uji reliabilitas, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV merupakan gambaran umum dan pembahasan

BAB V merupakan bagian penutup dari skripsi ini, berisi kesimpulan dan saran mengenai permasalahan yang diangkat pada penelitian ini.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan tentang Efektivitas Komunikasi Pustakawan kepada Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta, dapat diketahui bahwa dari sebelas sub variabel yang digunakan untuk melakukan penelitian memiliki nilai rata – rata masing-masing yaitu *helpful* 2,90, *considerate* 3,13, *emphaty* 3,01, *attentive* 3,21, *polite* 3,33, *respectfull* 3,29, *audible* 3,15, *clarity* 3,07, *trust* 3,15, *care* 2,98, *humble/ down to earth* 3,31. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap sebelas sub variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari sebelas sub variabel yang diujikan tersebut sub variabel *helpful* memiliki nilai rata-rata terendah dengan 2,90, sementara itu untuk nilai rata-rata tertinggi diperoleh oleh sub variabel *polite*, dengan nilai 3,30. Keseluruhan skor dari seluruh sub variabel yang digunakan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,14, dan skor tersebut terdapat pada skala interval >2,51 – 3,25. Berdasarkan pada hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Komunikasi Pustakawan kepada Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta, dapat dikategorikan baik atau komunikasi berjalan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka berjalan efektif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada analisis yang telah dijabarkan dan mengacu kepada hasil dari kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran yaitu:

Komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta berlangsung secara efektif dan baik, namun ada beberapa sub variabel yang nilainya lebih rendah dibandingkan dengan sub variabel yang lain yakni sub variabel *helpful*, yang artinya dalam hal pemberian bantuan kepada pemustaka masih kurang, terkadang pemustaka harus meminta informasi terbaru kepada pustakawan karena tidak adanya update informasi yang ada di perpustakaan kepada pemustaka. Diharapkan pustakawan lebih memperhatikan kebutuhan informasi pemustaka, agar pemustaka dapat memperoleh bantuan akses informasi lebih mudah dan lebih baik lagi.

Selain itu sub variabel *care* juga memiliki nilai rata-rata yang tidak jauh berbeda dari sub variabel *helpful*, yang berarti dalam berkomunikasi pustakawan masih kurang memperhatikan pemustaka, dikarenakan ketika berkomunikasi kurang adanya kontak mata antara pustakawan dengan pemustaka, sehingga dalam hal ini pun perlu ditingkatkan, agar kedepannya layanan perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta, khususnya dalam hal komunikasi pustakawan kepada pemustaka akan meningkat dan semakin baik lagi. .

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggadwipuspa , Nova. 2010. (skripsi). “Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyadi, Ferry. 2015. “Efektivitas Komunikasi Interpersonal antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Interpsindo Samarinda”, dalam [https://ejournal.ikom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/02/ejurnal%20ferry%20genap%20\(02-26-15-01-03-10\).pdf](https://ejournal.ikom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/02/ejurnal%20ferry%20genap%20(02-26-15-01-03-10).pdf), diakses pada Selasa, 9 April 2019, pukul 23.00 WIB.
- Dagun, Save M. 1997. *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara.
- Effendy, Onong Uchjana. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Fatmawati, Endang. 2010. *The Art of Library: Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inasari , Gufi Ulfah. 2015. (skripsi). “Persepsi Pemustaka Terhadap Perilaku Pustakawan dalam Memberikan Layanan Perpustakaan (Studi Kasus di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulon Progo)”. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pustakawan>. Diakses pada Rabu, 26 September 2018, pukul 12.41 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pemustaka>. Diakses pada Rabu, 26 September 2018, pukul 12.44 WIB.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/evaluasi>. Diakses pada Rabu, 26 September 2018, pukul 13.22 WIB.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/komunikasi>. Diakses pada Rabu, 26 September 2018, pukul 13.44 WIB.

Kode Etik Pustakawan dalam

[ipi.perpusnas.go.id/wp-content/uploads/2017/09/KODE\\_ETIK-IPI-2015\\_B5.pdf](http://ipi.perpusnas.go.id/wp-content/uploads/2017/09/KODE_ETIK-IPI-2015_B5.pdf)

diakses pada Kamis, 29 November 2018, pukul 9:00 WIB.

Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Lamsuri, Muhammad, Samsul Hadi, dan Mutrofin. 2011. *Metode Riset Evaluasi*. Yogyakarta: Laksbang Grafita.

Lasa HS. 2014. *Kamus Kepustakawanan Indonesia Edisi Revisi*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

Lestari, Endang dan MA Maliki. 2003. *Komunikasi yang Efektif*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Mulyana, Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mustafa EQ, Zaenal. 2013. *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.

Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.

Robbins, James G. dan Barbara S. Jones. 1986. *Komunikasi yang Efektif: untuk Pemimpin, Pejabat, dan Usahawan*. Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.

- Samosir, Zurni Zahara. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU", dalam [repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](https://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf). Diakses pada Senin, 20 Agustus 2018 pukul 23:17 WIB.
- Saputri, Deni Mei. 2012. (skripsi). "Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta". Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Stanwicks, Kabel Nathan. 2017. "Let's Talk About How we Talk: Communication Agreements in the Library Workplace", dalam <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/S0732-067120170000037010>, diakses pada Rabu, 15 November 2018, pukul 09.27 WIB.
- Standar Nasional Perpustakaan Bidang Umum dan Khusus, dalam [www.perpusnas.go.id/assets/uploads/.../standar\\_nasional\\_perpustakaan-sekolah.pdf](http://www.perpusnas.go.id/assets/uploads/.../standar_nasional_perpustakaan-sekolah.pdf), diakses pada 25 April 2017 pukul 03:43 WIB.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2009. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suranto AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tejada, Jeffry J. Dan Joyce Raymond B. Punjalan. 2012. "On the Misuse of Slovin's Formula", dalam [http://www.psai.ph/tps\\_details.php?p=1&id=26](http://www.psai.ph/tps_details.php?p=1&id=26), diakses pada Kamis, 29 November 2018, pukul 09:20 WIB.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tubbs, Stewart L. dan Sylvia Moss. 2008. *Human Communication Prinsip-Prinsip Dasar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.



Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, dalam *hukumonline.com*, diakses pada 13 Januari 2017, pukul 13:00 WIB.

Widjadja, A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_. 1988. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: PT Bina Aksara.

