

## **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG**

**Lisa Novianni Maghfiroh<sup>1</sup>, Hilda Syaf'aini Harefa<sup>2</sup>**  
<sup>1</sup>lisanoviani38@gmail.com, <sup>2</sup>hilda\_mdw@yahoo.co.id

**Pustakawan UPT Perpustakaan Unisbank  
Semarang**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (1) Komunikasi Interpersonal pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang, (2) Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang, dan (3) Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear. Sampel pada penelitian ini adalah 100 responden merupakan anggota perpustakaan aktif UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *proposionate stratified random sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitiannya yaitu (1) komunikasi interpersonal pustakawan tergolong tinggi dengan hasil *Grand Mean* 4,51. (2) Kepuasan pemustaka tergolong tinggi dengan hasil *Grand Mean* 4,35. Dan (3) komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Stikubank (Unisbank) Semarang, diman  $t_{hitung}$  diperoleh 4,741 dimana nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha$  5% yakni 1,98447 artinya positif. Dimana taraf signifikan  $\alpha$  5% nilai  $t_{hitung}$  4,741 >  $t_{tabel}$  1,98447 dan nilai *p-value* pada kolom sig. 0,000 < 0,05 artinya signifikan.

**Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pemustaka**

### **A. PENDAHULUAN**

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya

memerlukan orang lain membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Komunikasi, seperti yang kita tahu komunikasi dapat berlangsung

dimana saja, dirumah, disekolah, dikampus atau ditempat kerja. Komunikasi merupakan bagian integral dari sistem dan tatanan kehidupan sosial manusia dan masyarakat. Sebagian besar dari kegiatan kita menggunakan komunikasi baik komunikasi verbal ataupun nonverbal. Komunikasi merupakan suatu proses dimana komponen-komponen saling terkait dan bahwa para komunikatornya beraksi dan beraksi sebagai suatu kesatuan dan keseluruhan. Dalam setiap proses transaksi, setiap elemen berkaitan secara integral dengan elemen lain (Suprpto,2006).

Terdapat beberapa jenis komunikasi, salah satunya adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluangnya untuk memberikan umpan baik segera (Suranto, 2011).

Komunikasi interpersonal adalah suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seseorang. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah seperti salah paham dan konflik yang mempengaruhi sikap seseorang.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu penentu hubungan seseorang dengan orang lain.

Perpustakaan yang merupakan institusi yang menyediakan jasa layanan informasi, sehingga kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari suatu perpustakaan. Kualitas suatu perpustakaan biasanya dinilai dari kualitas layanannya. Di sisi lain kualitas layanan perpustakaan juga ditentukan oleh bagaimana kualitas sumber daya manusia dalam hal ini pustakawan yang melaksanakan kegiatan layanan. Kualitas pustakawan ditentukan oleh factor latar belakang pendidikannya, *interpersonal skill*-nya, dan kemampuan berkomunikasi. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi maupun sarana dan prasarana yang telah disediakan.

UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang merupakan salah satu perpustakaan yang menunjang tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Pemustakanya adalah seluruh anggota sivitas akademika yaitu staff dosen, staf pegawai dan seluruh mahasiswa yang

diharapkan mampu memanfaatkan keberadaan perpustakaan untuk menggali informasi sebanyak mungkin sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang, karena peneliti tertarik melakukan penelitian disini karena UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang memiliki jumlah pengguna potensialnya cukup tinggi. Penggunanya terdiri dari Dosen/Pegawai, dan Mahasiswa. Dari data yang diperoleh, UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang untuk tahun akademik 2019/2020 sebanyak 4.727 orang.

UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang sudah terotomasi dengan menggunakan *Senayan Library Management System (SLIMS)* sebagai perangkat lunak pengelolaan dan pelayanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Layanan yang terdapat di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang adalah layanan keanggotaan, layanan sirkulasi (peminjaman, perpanjangan dan pengembalian), layanan teknis (inventarisasi, katalogisasi, shelving), layanan koleksi

e-journal, layanan referensi, layanan *Grey Literatur*, layanan *BI Corner*, layanan cek plagiarism beserta memiliki fasilitas WiFi/Hot Spot.

Dengan berbagai layanan yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang tersebut, pustakawan dituntut harus lebih memahami, dikarenakan pemustaka ingin mendapatkan informasi dengan efektif dan efisien. Pemustaka yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan akan menjadi tolok ukur keberhasilan suatu perpustakaan dalam menarik minat pengunjung perpustakaan. Pemanfaatan layanan perpustakaan yang optimal akan tercipta apabila pustakawan bersedia melayani pemustaka dengan senang hati, bersedia membantu selalu, seperti bertanya kepada pemustaka sebelum mereka bertanya, dan mampu berkomunikasi dengan baik terutama komunikasi interpersonal. Salah satu penyebab kurang puasnya pemustaka terhadap layanan perpustakaan adalah sering terjadi keluhan dari pemustaka karena pustakawan menjawab pertanyaan pemustaka dengan jawaban tidak tahu, cari terlebih dahulu sendiri (lihat langsung gerak) serta sikap jutek, cuek

mempengaruhi penilaian dan menimbulkan kesan di hati pemustaka bahwa pustakawan hanya sebagai penjaga buku. Sudah seharusnya, sebagai pustakawan harus memiliki komunikasi interpersonal yang baik agar dapat merubah *image* itu dan meninggalkan kesan yang baik dihati pemustaka.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Stikubank (Unisbank) Semarang”**.

#### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang dijelaskan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimanakah komunikasi interpersonal pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang?
- 2) Bagaimanakah kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang?
- 3) Bagaimanakah komunikasi interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemustaka

di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang?

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Komunikasi Interpersonal**

Menurut Liliweri (2004) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua atau tiga orang melalui tatap muka (*face to face*) berdasarkan *emotional intelligence* karena kemampuan individu untuk memahami dan memperoleh sesuatu sdari orang lain.

Sedangkan Mulyana (2005) mengatakan komunikasi interpersonal merupakan antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya, menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal dan non verbal.

Melalui komunikasi interpersonal, individu dapat berusaha membina hubungan baik dengan individu lainnya, sehingga menghindari dan mengatasinya terjadinya konflik-konflik di antara individu-individu tersebut. (Cangara,2003). Menurut DeVito (1997) tujuan komunikasi interpersonal antara lain:

- a) Mengurangi kesepian,

- b) Mendapat rangsangan,
- c) Mendapatkan pengetahuan diri, dan
- d) Memaksimalkan kesenangan, meminimalkan penderitaan.

Menurut De Vito (1997) Aspek-aspek komunikasi interpersonal yang efektif yaitu :

- a) Keterbukaan yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan interpersonal.
- b) Empati yaitu kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.
- c) Dukungan yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif.
- d) Rasa positif yaitu seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.
- e) Kesamaan yaitu pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki

kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan.

## 2. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. (Tjiptono, 1997). Kepuasan pemustaka adalah respon pemakai pada evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan yang dirasakan setelah penggunaannya. (Tjiptono, 1995).

Dalam sebuah organisasi atau penyedia informasi mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan informasi. Perpustakaan sendiri kepuasan pemustaka adalah aspek penting dalam melakukan layanan perpustakaan, karena dengan kepuasan pemustaka tersebut perpustakaan akan mengetahui kelayakan informasi yang diberikan. Kepuasan pemustaka tergantung kepada tingkat kesepadanan antar kebutuhan yang diinginkan dengan harapan kenyataan yang diterima. Kepuasan pemustaka adalah rasa menyenangkan yang dirasakan pemustaka dalam

memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan. (Islamy, 2016).

Menurut Zeithaml dan Bitner, ada lima jenis dimensi dalam kepuasan pengguna yaitu :

- a) Bukti Langsung yaitu bukti dari pelayanan yang diberikan adalah penampilan dan sarana yang dimiliki dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari bukti langsung yang dimiliki seperti fasilitas Gedung, layout ruangan dan penampilan pustakawan.
- b) Keandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan.
- c) Jaminan yaitu kemampuan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pemustaka dalam menilai perpustakaan tersebut.
- d) Daya Tanggap yaitu pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pemustaka dan menolong permasalahan pemustaka.
- e) Empati yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan

kepada para pemustaka dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan pemustaka dan menarik minat pemustaka untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan yang berjumlah 4.727 orang. Maka sampel yang diambil berjumlah 100 orang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin  $n = \frac{N}{1+Ne^2}$  dengan tingkat kesalahan yang dikehendaki 10%. Jenis sampel yang digunakan *probability sampling* dengan menggunakan *proporionate stratified random sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Skala komunikasi interpersonal yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala berdasarkan aspek-

aspek dari De Vito (1997), yaitu (1) keterbukaan, (2) empati, (3) dukungan, (4) rasa positif dan (5) kesamaan. Terdiri dari 10 item pertanyaan. Sedangkan skala kepuasan pemustaka yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aspek-aspek Zeithaml dan Bitner (2000), yaitu (1) bukti langsung, (2) keandalan, (3) jaminan, (4) daya tanggap dan (5) empati. Terdiri dari 10 item pertanyaan. Alternatif jawaban yang disediakan menggunakan Skala Likert yaitu (1) Sangat Setuju (SS) bernilai 5, (2) Setuju (S) bernilai 4, (3) Netral (N) bernilai 3, (4) Tidak Setuju (TS) bernilai 2 dan (5) Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1.

Uji yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji instrument dan uji hipotesis. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi. Perhitungan statistik ini dilakukan dengan komputasi melalui bantuan program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) for Windows 22*.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a) Data Responden

#### 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Persentase responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 49%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 51%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	49	49%
Perempuan	51	51%

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

#### 2. Data Responden Berdasarkan Semester

Persentase responden paling banyak pada Semester III sebesar 35%, Semester VII sebesar 27%, Semester V sebesar 23%, Semester I 15%, Semester II 0%, Semester IV 0%, Semester VI 0% dan Semester VIII 0%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel2 : Responden Berdasarkan Semester**

Semester	Jumlah	Persentase
I	15	15%
II	0	0%
III	35	35%
IV	0	0%
V	23	23%
VI	0	0%
VII	27	27%
VIII	0	0%

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

### b) Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5%, dengan jumlah responden 30 sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  0,361 untuk itu jika  $r_{hitung} <$  dari  $r_{tabel}$ , maka item instrument tidak valid. Dan jika  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  maka item instrument tersebut valid. Adapun pengolahan hasil uji validitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for Windows 22* dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 3 : Data Hasil Uji Validitas**

No .	Instrum ent	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.
1	1	0,984	0,361	Valid
2	2	0,849	0,361	Valid
3	3	0,943	0,361	Valid
4	4	0,943	0,361	Valid
5	5	0,984	0,361	Valid
6	6	0,984	0,361	Valid
7	7	0,984	0,361	Valid
8	8	0,984	0,361	Valid
9	9	0,984	0,361	Valid
10	10	0,943	0,361	Valid
11	11	0,984	0,361	Valid
12	12	0,943	0,361	Valid
13	13	0,984	0,361	Valid
14	14	0,887	0,361	Valid
15	15	0,984	0,361	Valid
16	16	0,984	0,361	Valid
17	17	0849	0,361	Valid
18	18	0,984	0,361	Valid
19	19	0,984	0,361	Valid
20	20	0,984	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Dari hasil tabel diatas, dapat dilihat bahwa  $r_{hitung}$  dari semua item instrumen hasilnya adalah lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada tingkat kesalahan 5% dan

tingkat kepercayaan 95% untuk 30 responden yaitu 0,361. Dengan demikian, item-item instrument pada kuesioner ini hasilnya valid, dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan instrument bagi penelitian selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpa* lebih kecil dari 0,6 maka termasuk kedalam tingkat yang realibilitasnya kurang baik. Nilai di atas 0,7 sampai 0,8 dalam tingkat reliabilitas, dan nilai di atas 0,8 tingkat reliabilitasnya baik. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan program *SPSS for Windows 22*. Adapun hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4 : Data Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.995	20

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Berdasarkan table diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari 20 item instrument yang dilakukan pada 30 responden adalah sebesar 0,995. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka termasuk kedalam tingkat yang realibilitasnya



kurang baik. Nilai di atas 0,7 sampai 0,8 dalam tingkat reliabilitas dapat diterima, dan nilai di atas 0,8 tingkat reliabilitasnya baik. Dengan demikian, uji reliabilitas dari keseluruhan item instrument yaitu 20 item pertanyaan pada kuesioner sudah dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* tersebut sebesar 0,955 lebih besar dari 0,6 atau  $0,966 > 0,995$ .

**c) Analisis Data**

**1. Analisis Deskriptif**

**(a) Variabel Komunikasi Interpersonal (X)**

Analisis secara keseluruhan terhadap variabel Komunikasi Interpersonal (X) yaitu :

**Tabel 5 : Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal (X)**

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Keterbukaan	4,47	SangatTinggi
2	Empati	4,54	SangatTinggi
3	Dukungan	4,21	Sangat Tinggi
4	Rasa Positif	4,50	Sangat Tinggi
5	Kesamaan	4,83	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Analisis dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sesuai dengan table diatas yaitu :

$$Grand\ Mean = \frac{TotalRata - RataHitung}{JumlahPertanyaan}$$

$$= \frac{4,47+4,54+4,21+4,50+4,83}{5}$$

$$= \frac{22,55}{5}$$

$$= 4,51$$

Hasil dari perhitungan terhadap indicator komunikasi interpersonal yaitu dengan nilai rata-rata 4,51. Hasil nilai rata-rata tersebut termasuk kedalam kategori sangat tinggi.

**(b) Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)**

Analisis secara keseluruhan terhadap variabel Kepuasan Pemustaka (Y) yaitu :

**Tabel 6: Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)**

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Bukti Langsung	4,09	SangatTinggi
2	Keandalan	4,37	SangatTinggi
3	Jaminan	4,58	Sangat Tinggi
4	Daya Tanggap	4,09	Sangat Tinggi
5	Empati	4,63	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Analisis dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sesuai dengan table diatas yaitu :

$$Grand\ Mean = \frac{TotalRata - RataHitung}{JumlahPertanyaan}$$

$$= \frac{4,09+4,37+4,58+4,09+4,63}{5}$$

$$= \frac{21,76}{5}$$

$$= 4,35$$

Hasil dari perhitungan terhadap 5 indikator kepuasan pemustaka yaitu dengan nilai rata-rata 4,35. Hasil nilai rata-rata tersebut termasuk kedalam kategori sangat tinggi.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### (a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Untuk menguji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Sminornov* dengan melihat tingkat signifikansinya. Distribusi data penelitian dinyatakan normal jika nilai probabilitas ( $\text{sig} > 0,05$ ). Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Sminornov* adalah sebagai berikut:

**Tabel 7 : Uji Normalitas  
*Kolmogorov-Sminornov***

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.82855480
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.047
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Berdasarkan table diatas, maka diketahui bahwa nilai signifikansi 0,200 lebih besar dari 0,05 atau  $0,200 \geq 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

### (b) Uji Multikolinieritas

Asumsi multikolinieritas dimana gejala korelasi antar variable independen yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variable independen.(Ghozali,2013). Gejala multikolinieritas bias dilihat melalui *cuutof* yang meliputi nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Gejala ini ditemukan apabila nilai *Tolerance*  $\geq 0,01$  atau sama dengan  $VIF \leq 10$ . Hasil pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut :

**Tabel 8 : Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	33.786	2.117		15.961	.000		

Komunikasi Interpersonal (X)	.220	.047	.432	4.741	.000	1.000	1.000
------------------------------	------	------	------	-------	------	-------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka (Y)

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai *tolerance* pada masing-masing persamaan lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Nilai *tolerance* untuk variable Komunikasi Interpersonal (X)  $1,00 \geq 0,10$ . Sedangkan untuk nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variable Komunikasi Interpersonal adalah  $1,00 \leq 10$ . Jadi dapat disimpulkan pada model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Artinya bahwa variable bebas tidak saling mempengaruhi.

### (c) Uji Linearitas

**Tabel 9 : Hasil Uji Linearitas**  
ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y Betw (Combinen)	609.090	15	40.606	9.355	.000
* Group X	181.638	1	181.638	41.845	.000
Deviati on from Linearit y	427.451	14	30.532	7.034	.000
Within Groups	364.620	84	4.341		
Total	973.710	99			

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Hasil uji linearitas dalam penelitian ini menunjukkan hubungan antara kepuasan pemustaka dan komunikasi interpersonal menghasilkan nilai  $F = 41,845$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan pemustakan bersifat linear.

### 3. Uji Hipotesis

#### (a) Analisis Regresi Linear Sederhana

Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang dapat diketahui dengan melakukan analisis regresi linear sederhana. Hasil analisis dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 10 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	33.786	2.117		15.961	.000		
Komunikasi Interpersonal	.220	.047	.432	4.741	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KepuasanPemustaka  
Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a+bX$$

$$Y = 33,786 + 0,220X$$

Berdasarkan persamaan di atas, maka koefisien regresi dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstan (a) = 33,786 berarti apabila komunikasi interpersonal tidak ada peningkatan atau konstan, maka kepuasan pemustaka tetap 33,786
- 2) Nilai b = 0,220 berarti bahwa apabila komunikasi interpersonal mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,220.

### (b) Uji Parsial (t)

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan oleh penulis adalah sebanyak 100 responden. Untuk mengkaji signifikan hubungan yang sudah ditemukan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel11 : Hasil Uji Parsial (t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	33.786	2.117		15.961	.000		
Komunikasi Interpersonal	.220	.047	.432	4.741	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KepuasanPemustaka  
Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Berdasarkan persamaan regresi diperoleh hasil untuk variable komunikasi interpersonal (X) nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,741 > 1,98447$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ). Variabel komunikasi interpersonal (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Y).

### (c) Uji Simultan (F)

Uji simultan (F) dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel

X terhadap Y secara simultan. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan oleh penulis adalah 100 responden. Hasil uji simultan (F) adalah sebagai berikut :

**Tabel12 : Hasil Uji Simultan (F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	181.638	1	181.638	22.473	.000 <sup>b</sup>
Residual	792.072	98	8.082		
Total	973.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka  
b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *Sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 \leq 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemustaka. Apabila dilihat berdasarkan perbandingan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 5% menggunakan rumus  $F_{tabel} = df1 = k-1$ ,  $df2 = n-k$ , maka menghasilkan angka (1;98). Berdasarkan nilai  $F_{tabel}$  (1;98) adalah 3,94. Sehingga dapat disimpulkan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau  $22,473 \geq 3,94$ .

#### (d) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase atas persentase kemampuan model dalam menerangkan variable terikat. Koefisien determinasi berkisar antar nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variable bebas (X) adalah besar terhadap variable terikat (Y). Hal ini model yang digunakan semakin kuat menerangkan pengaruh variable bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya. Adapun hasil dari perhitungan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel13 : Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.432 <sup>a</sup>	.187	.178	2.843

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Sumber : Hasil Olah Data Primer, Februari 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,187 atau 18,7 % yang berarti bahwa variable komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebesar 18,7%. Hal ini dapat diartikan bahwa

81,3 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan variabel yang diteliti.

## PEMBAHASAN PENELITIAN

Dari hasil penelitian dan pemaparan pada masalah yang telah di uji pada program *SPSS for Windows 22*, maka rumusan pertanyaan dan hipotesis dalam penelitian telah terjawab dan diketahui hasilnya.

### 1) Komunikasi Interpersonal (X)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan variable komunikasi interpersonal tergolong pada kategori sangat tinggi. Hasil tersebut dibuktikan dari hasil analisis data penelitian (lihat tabel 5) yaitu *Grand Mean* adalah 4,51. Hal tersebut ditunjukkan dari 6 indikator dengan 10 item pertanyaan.

### 2) Kepuasan Pemustaka (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan variable kepuasan pemustaka tergolong pada kategori sangat tinggi. Hasil tersebut dibuktikan dari hasil analisis data penelitian (lihat tabel 6) yaitu *Grand Mean* adalah 4,35. Hal tersebut ditunjukkan dari 6 indikator dengan 10 item pertanyaan.

### 3) Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap

### Kepuasan Pemustaka (X Terhadap Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka karena nilai  $t_{hitung}$  diperoleh 4,741 dimana nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha$  5% yakni 1,98447 artinya positif. Dimana taraf signifikan  $\alpha$  5% nilai  $t_{hitung}$  4,741 >  $t_{tabel}$  1,98447 dan nilai *p-value* pada kolom sig. 0,000 < 0,05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Stikubank (Unisbank) Semarang.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1) Kesimpulan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis yang berbunyi ada pengaruh positif komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka dapat diterima. Semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal yang diberikan pustakawan maka semakin tinggi kepuasan pemustaka. Sebaliknya, semakin rendah kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan

maka semakin rendah pula kepuasan pemustaka.

## 2) Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis serta kesimpulan data-data penelitian, maka peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang, disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini dan diharapkan secara berkala sehingga konsisten pelayanan yang diberikan dapat terjaga.
2. Bagi pustakawan, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama komunikasi interpersonal yang diberikan kepada pemustaka.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dianjurkan untuk menganalisa permasalahan lebih dalam lagi agar hasil yang didapatkan juga maksimal dan dapat dipertanggung jawabkan.

## DAFTAR PUSTAKA

Cangara, Hafied. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Grafindo Persada

De Vito, J.A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Terj. Agus Maulana. Jakarta : Professional Books

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Islamy, M. Abdillah. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQUAL. *Jurnal Edulib*. Vol. 1 Ed. 75

Liliwari, Alo. 2004. *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung : Mandar Maju

Suprpto, Tommy. 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta ; Media Pressindo

Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Tjiptono, Fandy. 1995. *Prinsip-Prinsip Total Quality Servis (TQS)*. Yogyakarta : Andi Offset.

\_\_\_\_\_.1997. *Strategi Pemasaran Ed. 2 Cet. 1*. Yogyakarta : Andi Offset

Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. Ed. 2<sup>th</sup>. New York : The McGraw-Hill Companies