

PENGARUH KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ANTARA PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA TERHADAP CITRA PERPUSTAKAAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DIPONEGORO

David Kurnia Adi Jaya^{*)}, Jazimatul Husna

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Komunikasi Antarpribadi antara Pustakawan dengan Pemustaka terhadap Citra Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro atau tidak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 100 orang yang diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara *online* melalui *Google Docs Form* serta secara langsung dengan menggunakan kuesioner tercetak. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis hasil koefisien korelasi *Pearson Product-Moment* antara variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka dan variabel citra perpustakaan. Hasilnya didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan tingkat hubungan positif yang mantap sebesar 0,674. Kriteria penolakan H_0 adalah jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$, sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak karena diperoleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka berpengaruh terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Kata kunci: kualitas komunikasi antarpribadi; pustakawan; citra perpustakaan; pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

Abstract

[Title: Interpersonal Communication Quality between librarian and library user to the library's image in UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro] This research discusses "Interpersonal Communication Quality between librarian and library user to the library's image in UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. The aim of the research is to know whether there is an effect of interpersonal communication quality between librarian and library user to the library's image in UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro or not. The method used in this study is quantitative by using a sample amount of 100 respondents obtained using the purposive sampling method. The data-collecting technique that used in this research is questionnaire which distributed online via Google Docs Form and distributed directly using the printed questionnaire. Data analysis in this study uses descriptive analysis. The results showed that there was an effect of interpersonal communication quality between librarian and library user and library image in UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. The hypothesis test was conducted by analyzing the results of the Pearson correlation coefficient Product-Moment between interpersonal communication quality between librarian and library user variables with the library image variable. The result obtained was significance value of 0,000 with a great positive relationship rate of 0,674. The H_0 rejection criterion is if a significant value of $\alpha < 0,05$, then the H_1 is accepted and H_0 is rejected because of the acquired significance value smaller than 0,05. It can be concluded that interpersonal communication quality between librarian and library user affects the library image in UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Keywords: interpersonal communication quality; librarian; library image; UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro's user

^{*)} Penulis Korespondensi.
E-mail: davidkurniaaj@gmail.com

1. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang menyajikan berbagai bentuk sumber informasi dalam berbagai bentuk. Sumber-sumber informasi tersebut dihimpun menjadi satu dan disimpan di dalam sebuah gedung atau ruangan. Sumber informasi yang ada di perpustakaan ini umumnya ditujukan untuk dibaca atau dipinjam oleh pengguna perpustakaan, atau yang biasa kita kenal dengan istilah pemustaka. Sebuah perpustakaan juga pasti memiliki layanan perpustakaan. Sebut saja layanan yang paling umum antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan fotokopi, dan masih banyak lagi. Layanan-layanan ini dibuat untuk pemustaka agar nantinya mereka dapat memanfaatkan sumber informasi yang ada di perpustakaan secara baik dan tepat.

Perpustakaan dikelola oleh seorang pustakawan. Pustakawan secara garis besar merupakan orang yang bekerja di perpustakaan dan memiliki berbagai tugas yang berhubungan dengan segala yang ada di perpustakaan. Biasanya, pustakawan di sebuah perpustakaan dibagi sesuai dengan jobdesc atau layanan yang ada di perpustakaan tersebut. Contohnya pustakawan sirkulasi berarti pustakawan yang menangani layanan sirkulasi, pustakawan referensi berarti pustakawan yang bertugas untuk mengurus di bagaian layanan referensi, dan seterusnya. Meskipun di beberapa kasus kita temukan bahwa tidak semua perpustakaan menerapkan kebijakan yang serupa, namun hal ini tidak menghilangkan fakta bahwa peran pustakawan sangatlah penting di perpustakaan.

Dalam praktik kesehariannya, tentu saja pustakawan tidak hanya menggeluti sumber informasi saja, tetapi juga berhubungan dengan pemustaka. Layanan-layanan yang ada di dalam perpustakaan sebagian menuntut pustakawan untuk berinteraksi langsung dengan pemustaka. Interaksi yang dilakukan adalah dalam bentuk komunikasi antarpribadi. Contohnya, pemustaka datang ke perpustakaan untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Lalu, pustakawan bisa membantu mencari bahan informasi apa yang tepat bagi pemustaka, atau melayani pemustaka ketika ia sudah menemukan informasi yang ia butuhkan. Dengan kata lain, komunikasi antarpribadi merupakan salah satu unsur yang penting bagi perpustakaan dan pustakawan. Karena dengan komunikasi antarpribadi, pustakawan bisa melaksanakan tugasnya dan perpustakaan bisa menjalankan layanan-layanannya.

Komunikasi antara pustakawan dan pemustaka juga merupakan hal penting. Sebuah penelitian dilakukan oleh Radford pada tahun 1998 untuk mengetahui apa yang menjadi pertimbangan pemustaka dalam mendekati pustakawan (Radford, 1998). Hasilnya, kontak mata menjadi hal penting dalam komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, bahkan menjadi alasan pengambilan keputusan bagi pemustaka untuk datang ke meja pustakawan atau tidak. Hal ini tentu mempengaruhi pengelolaan

perpustakaan. Dalam pengelolaan perpustakaan, pelayanan informasi juga merupakan tolok ukur. Karena, dalam proses tersebut pustakawan dan pemustaka melakukan interaksi langsung dalam suatu hubungan yang bersifat timbal balik (Susanti, 2017). Namun tidak hanya pelayanan informasi saja yang penting, pelayanan perpustakaan juga merupakan hal yang penting. Hal ini disebabkan sebuah pelayanan di perpustakaan haruslah membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan.

Hal di atas menunjukkan bahwa pustakawan memang memiliki andil yang besar dalam sebuah perpustakaan, khususnya dalam hal pelayanan. Sukses atau tidaknya pelayanan perpustakaan, 75% ditentukan oleh peran sebagai konsultan dari staf bersangkutan, yang tidak lain adalah pustakawan (Susanti, 2017). Dalam hal ini, pustakawan harus bisa melakukan komunikasi antarpribadi yang baik dengan pemustaka. Karena pada dasarnya, kesan pertama pemustaka terhadap sebuah perpustakaan, bisa datang dari cara pustakawan memperlakukan pemustaka tersebut. Ketika pemustaka tersebut diperlakukan dengan baik, maka akan muncul kesan yang baik bagi pustakawan maupun perpustakaan, begitu pula sebaliknya.

Namun, kenyataan di lapangan tidak demikian. Masih sering terdengar stigma yang menyebutkan bahwa pustakawan merupakan orang yang galak, tidak ramah, dan sebagainya. Adapun stigma ini salah satunya disebabkan oleh beberapa pustakawan yang memang tidak melakukan komunikasi antarpribadi yang baik dengan pemustakanya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ali, Yu, dan Amran, terdapat sifat-sifat negatif pustakawan yang sering dijumpai, yaitu kualitas kepemimpinan yang rendah, konservatif, cerewet, dan hanya berkuat pada stempel buku (Ali, Yu, & Amran, 2018). Padahal, keberhasilan proses komunikasi di perpustakaan juga ditentukan oleh kemampuan dan wawasan pustakawan, baik mengenai perpustakaan maupun tentang cara berkomunikasi itu sendiri. Selain itu, pustakawan seharusnya juga tidak hanya berkuat dengan rutinitas diri saja (Husna, 2019). Pustakawan yang demikian, cenderung melakukan komunikasi antarpribadi yang kurang disenangi oleh pemustakanya. Seperti nada bicara yang terkesan marah, cara bicara yang kurang jelas, kalimat yang singkat. Hal-hal di atas bisa saja memengaruhi citra perpustakaan.

Citra merupakan sebuah pandangan dari seseorang terhadap suatu objek yang ditemui dan dialaminya. Sedangkan citra perpustakaan sendiri berarti pandangan dari pemustaka terhadap suatu perpustakaan sebagai dampak dari apa yang telah ditemui dan dialaminya. Dari sini dapat disimpulkan bahwa citra perpustakaan bisa berasal dari banyak hal. Karena pada dasarnya, pemustaka menemui berbagai hal di dalam sebuah perpustakaan. Sebut saja layanan perpustakaan, desain ruangan, kualitas koleksi, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui seperti apakah pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustakanya terhadap citra perpustakaan, dalam hal ini di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Penulis berpendapat bahwa citra perpustakaan merupakan salah satu hal penting dalam kelangsungan perpustakaan. Terlebih perpustakaan perguruan tinggi merupakan “jantungnya perguruan tinggi”, karena perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu pendukung proses pembelajaran dan penelitian di perguruan tinggi tersebut (Kim, 2017).

Setelah dilakukan telaah terhadap beberapa penelitian sejenis, ada beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Penelitian sejenis yang pertama dilakukan oleh Aliu dan Anthonia dengan judul *The Relevance of Communication Skills to Library Services (Relevansi Keterampilan Berkomunikasi terhadap Layanan Perpustakaan)*. Penelitian ini diterbitkan pada tahun 2011 oleh *Journal of Information and Knowledge Management*. Penelitian ini membahas tentang pentingnya seorang pustakawan untuk memiliki keterampilan yang mencukupi, dalam rangka untuk membantu tercapainya tujuan perpustakaan. Salah satu keterampilan yang harus dikuasai oleh pustakawan dalam hal ini adalah keterampilan berkomunikasi. Keterampilan berkomunikasi dibutuhkan karena pada dasarnya dunia kepustakawanan merupakan profesi yang *service-oriented*.

Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi pada layanan perpustakaan merupakan hal yang berpengaruh pada kepuasan pemustaka. Pustakawan dapat menggunakan keterampilan berkomunikasi tersebut untuk manajemen pengguna. Realisasi tujuan perpustakaan juga dipengaruhi oleh kemampuan berkomunikasi pustakawan. Oleh karena itu, pustakawan diharapkan memiliki skill berkomunikasi yang baik agar mendapat feedback yang baik dari pemustakanya. Konsep penelitian sebelumnya memiliki kesamaan pembahasan mengenai komunikasi di perpustakaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel terikatnya. Aliu dan Anthonia memfokuskan pada layanan perpustakaan. Sedangkan pada penelitian ini memiliki variabel terikat citra perpustakaan.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Restanti dari Universitas Jenderal Soedirman pada tahun 2015 yang berjudul “Tantangan dan Strategi untuk Mengembangkan Citra Positif Perpustakaan”. Penelitian ini dimuat pada jurnal *Record and Library Journal*. Penelitian ini membahas tentang bagaimana tantangan dalam mengembangkan citra positif perpustakaan. Dalam menghadapi tantangan tersebut,

dibutuhkan strategi-strategi yang dapat dilakukan. Strategi tersebut dilakukan agar tercapai citra positif yang diinginkan oleh perpustakaan.

Penelitian sejenis tersebut menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan data dengan studi literatur, dimana peneliti mengumpulkan literatur yang sesuai dengan topik bahasan penelitian yang kemudian ia kembangkan idenya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa citra positif perpustakaan merupakan refleksi dari kinerja perpustakaan yang dilakukan secara konsisten dan akan terbentuk melalui proses waktu. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa tantangan dan strategi untuk mengembangkan citra positif perpustakaan sebagian besar berasal dari sumber daya dan bagaimana kemampuan perpustakaan itu sendiri. Persamaan penelitian sejenis tersebut dengan penelitian ini terletak pada kesamaan topik, yaitu pembahasan mengenai citra perpustakaan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sejenis tersebut membahas tantangan dan strategi dalam mengembangkan citra positif perpustakaan, sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada komunikasi pustakawan dalam memengaruhi citra perpustakaan.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga adalah penelitian yang berjudul “Komunikasi Antarpribadi sebagai Pembentuk Citra Pustakawan di Bapusipda Jawa Barat” yang dimuat pada *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* pada tahun 2015. Penelitian ini dilakukan oleh Susanti dari Perpustakaan Fikom Unpad. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi pustakawan terhadap citra pustakawan. Komunikasi pustakawan yang diteliti meliputi komunikasi nonverbal, penyampaian pesan, cara berkomunikasi, dan intensitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data-data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui tiga sumber, yaitu kuesioner, wawancara untuk data primer dan studi kepustakaan sebagai data sekunder. Teknik yang digunakan adalah *accidental sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal, penyampaian pesan, cara berkomunikasi pustakawan dengan pemustaka berperan terhadap citra pustakawan di Bapusipda, Bandung. Sedangkan frekuensi/ intensitas komunikasi pustakawan kurang berperan terhadap citra pustakawan. Kesimpulan dari penelitian ini, aspek-aspek komunikasi antarpribadi berperan terhadap citra pustakawan di Bapusipda Bandung. Sedangkan frekuensi/intensitas komunikasi kurang berperan terhadap citra pustakawan. Persamaan penelitian sejenis tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas komunikasi pustakawan. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus kajian, dimana penelitian sejenis tersebut membahas tentang citra pustakawan, sedangkan penelitian ini membahas tentang citra perpustakaan.

Penelitian-penelitian di atas menunjukkan bahwa penelitian ini merupakan penelitian baru dan belum pernah ada sebelumnya.

Permasalahan dari penelitian ini yaitu “adakah pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro?”. Hipotesis dari penelitian ini yaitu “terdapat pengaruh komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro”. Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memutuskan untuk menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif dianggap tepat karena penelitian ini bertujuan untuk menyajikan suatu fakta dengan keterkaitan antara dua variabel, dalam penelitian ini yaitu kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka dan citra perpustakaan. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Subana dan Sudrajat, yang menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif digunakan untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antarvariabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal (Subana & Sudrajat, 2005). Metode kualitatif dianggap tidak tepat untuk digunakan dalam penelitian ini karena metode kualitatif dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya (Moleong, 2005).

Dalam sebuah penelitian kuantitatif, penting untuk mengidentifikasi variabel yang ada di dalamnya. Variabel merupakan atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (Sugiyono, 2012). Variabel yang terdapat dalam penelitian ini terdapat dua jenis, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi timbulnya variabel terikat. Variabel bebas atau yang juga dikenal dengan variabel *independent* ini sering disebut sebagai *stimulus*, *prediktor*, atau *antecedent*. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya ialah komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Idrus, 2009). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah citra perpustakaan. Kemudian agar dapat diukur, setiap variabel perlu ditentukan indikator-indikatornya. Indikator variabel bebas (komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka) adalah keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif

(*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Sedangkan untuk variabel terikat (citra perpustakaan), indikator yang digunakan adalah persepsi, kognisi, sikap, dan perilaku.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Berdasarkan data statistik pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro tahun 2018 yang diperoleh dari bidang tata usaha, jumlah pemustaka sebesar 40.900 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria khusus terhadap sampel (Prasetyo & Jannah, 2008). Teknik ini digunakan karena dalam penelitian ini, penulis mempunyai kriteria sendiri dalam menentukan partisipan. Penulis menentukan kriteria sampel sebagai berikut :

1. Pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro;
2. Pemustaka yang pernah berkomunikasi langsung dengan pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Untuk menentukan besaran sampel, banyak rumus yang bisa digunakan. Pada dasarnya, rumus-rumus tersebut digunakan untuk mempermudah teknis penelitian. Dalam penelitian ini, penulis memutuskan untuk menggunakan rumus Taro Yamane (Riduwan & Akdon, 2005)

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

Keterangan: n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
d = Tingkat kesalahan (ditetapkan 10%)

Berdasarkan rumus di atas, maka diperoleh ukuran sampel untuk penelitian ini sebesar 99,756 orang, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang.

Rekrutmen dalam penelitian ini adalah sebuah upaya yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan responden. Proses untuk memperoleh responden dalam penelitian ini yang pertama adalah dengan mencari data jumlah populasi pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro melalui data statistik pengunjung. Jumlah populasi diperlukan agar selanjutnya penulis bisa menentukan besaran sampel yang tepat. Kemudian yang kedua adalah menentukan kriteria responden. Kriteria responden digunakan untuk mendapatkan data yang tepat sesuai dengan topik penelitian. Ketika sudah menentukan kriteria responden, penulis akan menyebarkan kuesioner via tautan yang merujuk ke kuesioner yang sudah dibuat melalui *Google Docs Form*.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner atau yang biasa disebut angket, adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi angket tersebut bersedia memberikan respons sesuai dengan permintaan (Idrus, 2009). Lebih lanjut, Idrus juga mengungkapkan bahwa terdapat tiga jenis kuesioner, yaitu tertutup, terbuka, dan campuran. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner tertutup, dimana kuesioner sudah tersedia jawabannya pada setiap poin pertanyaannya (Widoyoko, 2014). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner dengan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang pada kejadian atau suatu gejala sosial (Riduwan, 2008). Jawaban pada setiap poin pertanyaan memiliki parameter positif hingga negatif. Skala dan bobot yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. STS (Sangat Tidak Setuju) = 1;
2. TS (Tidak Setuju) = 2;
3. CS (Cukup Setuju) = 3;
4. S (Setuju) = 4;
5. SS (Sangat Setuju) = 5

Setelah kuesioner dibuat, kemudian kuesioner dimasukkan ke dalam *Google Docs Form* sebagai sarana untuk menyebarkan kuesioner secara *online*. Kuesioner ini akan disebarluaskan melalui sosial media, seperti LINE, WhatsApp, Instagram, untuk dapat menjangkau responden yang sudah ditentukan kriterianya dengan cepat. Apabila belum menemui target, kuesioner juga bisa disebarluaskan secara manual jika memang diperlukan. Setelah data terkumpul, selanjutnya akan ditabulasi lalu masuk ke proses pengolahan data.

Analisa data yang dilakukan pada penelitian ini akan menggunakan metode sesuai dengan yang diungkapkan oleh Prasetyo dan Jannah (2008), yang meliputi :

1. Pengkodean Data (*Data Coding*)

Pengkodean data atau *data coding* merupakan metode analisa data yang menyusun data mentah yang terdapat pada kuesioner secara sistematis dan dapat dibaca oleh komputer. Pertanyaan yang terdapat pada penelitian, kemudian diubah menjadi kode yang terdapat di kuesioner, antara lain sangat setuju (SS) = 5, setuju (S) = 4, cukup setuju (CS) = 3, tidak setuju (TS) = 2, sangat tidak setuju (STS) = 1. Huruf-huruf yang terdapat pada pertanyaan dalam kuesioner diubah menjadi kode angka yang kemudian akan dihitung nilai *mean*-nya. Nilai *mean* diinterpretasikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Interval Likert

Nilai	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 - 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

2. Pemindahan Data ke Komputer (*Data Entering*)

Pemindahan data ke komputer atau *data entering* adalah memindahkan data yang telah diubah menjadi kode ke dalam mesin pengolah data. Data dimasukkan ke dalam aplikasi *Microsoft Excel* untuk mendapatkan tabel koding sesuai jawaban responden. Kemudian tabel koding tersebut dipindahkan ke dalam aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*.

3. Pembersihan Data (*Data Cleaning*)

Pembersihan data atau *data cleaning* merupakan sebuah tindakan untuk memastikan bahwa data yang telah dimasukkan ke dalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan yang sebenarnya.

4. Penyajian Data (*Data Output*)

Penyajian data atau *data output* adalah menyajikan hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Berikut adalah contoh tabel frekuensi :

Tabel 2. Tabel Frekuensi

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
---------	-----------	------------	------

5. Penganalisaan Data (*Data Analyzing*)

Penganalisaan data atau *data analyzing* adalah tahap menginterpretasi dan menganalisa data yang telah diolah, di mana dalam penelitian ini menggunakan analisis bivariat (analisis dua variabel). Selain itu, untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, penelitian ini juga menggunakan teori persamaan regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*.

Untuk menjaga kualitas dalam penelitian ini, dilakukan lima hal, yaitu uji instrumen, uji normalitas data, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, dan uji hipotesis. Uji instrumen merupakan cara untuk mengetahui validitas dan realibilitas instrumen sehingga dapat digunakan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama juga (Sugiyono, 2012).

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *product moment* milik Pearson (Sugiyono, 2012), yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r_i = \frac{\sum_{j=1}^n (X_{ij} - \bar{X}_i) (t_j - \bar{t})}{\sqrt{\sum_{j=1}^n (X_{ij} - \bar{X}_i)^2 \sum_{j=1}^n (t_j - \bar{t})^2}}$$

Keterangan :

- X_{ij} = skor responden ke-j pada butir pertanyaan i
- \bar{X}_i = rata-rata skor butir pertanyaan i
- t_j = total skor seluruh pertanyaan untuk responden ke-j
- \bar{t} = rata-rata total skor
- r_i = korelasi antara butir pertanyaan ke-i dengan total skor

Langkah selanjutnya adalah mencari derajat bebas (*degrees of freedom*), yang dirumuskan sebagai berikut :

$$df = N - nr$$

- keterangan :
- df : *degrees of freedom*
- N : Jumlah sampel
- nr : Jumlah variabel

Jika harga korelasi lebih dari derajat bebas (*degrees of freedom*), maka dapat dinyatakan instrumen tersebut valid. Namun sebaliknya, jika kurang dari derajat bebas (*degrees of freedom*), maka instrumen harus diperbaiki atau dibuang.

Selanjutnya, untuk mengukur realibilitas instrumen, penulis menggunakan *internal consistency*, dimana penulis hanya mencoba instrumen satu kali. *Internal consistency* sendiri harus diukur dengan teknik tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* (α_c), karena pada penelitian ini rentangan skor berskala 1-5 sehingga dalam mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus sebagai berikut (Suharsimi, 2002):

$$Cronbach's\ Alpha\ (\alpha_c) = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{b=1}^K \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

- α_c = Koefisien reliabilitas instrumen (*Cronbach's Alpha*)
- K = Banyaknya variabel indikator
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian skor tiap variabel indikator
- σ_t^2 = Varian total

Minimal koefisien *Cronbach's Alpha* adalah 0,60. Dengan demikian, apabila instrumen r menghasilkan lebih dari 0,60 maka instrumen tersebut dapat dinyatakan valid. Kesahihan instrumen penelitian ini dapat mempengaruhi data yang dihasilkan, oleh sebab itu dalam proses uji validitas dan reliabilitas penelitian ini menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*.

Uji normalitas data adalah sebuah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada

penelitian ini akan dilakukan dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*, dengan menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov. Rumus ini menyatakan bahwa sebuah data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asymp Sig (2-tailed)* hasil perhitungan Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari ayaitu 0,05 (A. Hidayat, 2013).

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah komunikasi antarpribadi antara pustakawan dan pemustaka, serta variabel terikat ialah citra perpustakaan. Persamaan regresi linear sederhana dirumuskan dalam rumus berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen
- a = Konstanta
- X = Variabel Independen
- b = Koefisien regresi b (Sugiyono, 2012)

Kriteria pengujian analisis regresi linear sederhana adalah apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Namun jika nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05, maka terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Penghitungan analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini menggunakan bantuan dari aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*.

Penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi *Pearson Product-Moment* untuk menentukan hubungan linear (langsung) antara variabel X dan variabel Y. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$R_{XY} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Keterangan:

- R_{XY} = korelasi *pearson*
- X = Varabel independen (X)
- Y = variabel dependen (Y)

Hasil dari koefisien korelasi (R) kemudian diinterpretasi untuk mengetahui arah hubungan dari variabel X dan Y. Nilai R diinterpretasikan sebagai berikut (Bungin, 2018) :

Tabel 3. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Nilai Koefisien	Penjelasan
+ 0,70 – ke atas	Hubungan positif yang sangat kuat
+ 0,50 – + 0,69	Hubungan positif yang mantap
+ 0,30 – + 0,49	Hubungan positif yang sedang
+ 0,10 – + 0,29	Hubungan positif yang tak berarti
0,0	Tidak ada hubungan
- 0,01 – - 0,09	Hubungan negatif tak berarti
- 0,10 – - 0,29	Hubungan negatif yang rendah
- 0,30 – - 0,49	Hubungan negatif yang sedang
- 0,50 – - 0,59	Hubungan negatif yang mantap
- 0,70 – ke bawah	Hubungan negatif yang sangat kuat

Jika R bernilai positif, maka jika variabel X bernilai naik, variabel Y akan bernilai naik pula. Sedangkan apabila R bernilai negatif, maka jika variabel X bernilai naik, variabel Y akan bernilai turun.

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22* untuk memudahkan penulis dalam menguji hipotesis. Kriteria uji hipotesis dalam penelitian yaitu:

1. H_a ditolak dan H_0 diterima jika nilai signifikan $\alpha > 5\%$
2. H_a diterima dan H_0 ditolak jika nilai signifikan $\alpha < 5\%$

Tahapan ini merupakan langkah lanjutan dalam analisis data terkait bagaimana implementasi pengujian terhadap hipotesis yang telah dijelaskan pada rumusan sebelumnya. Terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh penulis dalam melakukan uji hipotesis antara lain sebagai berikut:

- a. Merumuskan hipotesis (H_0 dan H_a).
- b. Menetapkan tes statistik yang akan digunakan.
- c. Menetapkan signifikansi.
- d. Melakukan perhitungan statistik.
- e. Mengambil kesimpulan.

Berdasarkan pemaparan diatas, bab ini menjelaskan metode dan tahapan yang digunakan dalam melakukan penelitian mulai dari teknik menentukan sampel, hingga uji untuk menjaga kualitas dan kebenaran dari penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Untuk mengambil sampel, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Selanjutnya jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Untuk menjaga kualitas penelitian, penulis menggunakan uji instrumen, uji normalitas, uji koefisien korelasi dan uji hipotesis. Metode-metode yang digunakan dalam penelitian dipilih karena dianggap sebagai metode yang paling tepat dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka serta mengukur seberapa besar pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan

dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas dalam penelitian ini merupakan sebuah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner bisa digunakan lebih lanjut. Dalam melakukan uji validitas kali ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 orang terlebih dahulu. Karena beberapa pakar ahli statistik menilai bahwa dalam tahap uji validitas harus dilakukan uji instrumen dengan 30 responden, karena 30 responden mendekati kurva normal. Kuesioner tersebut kemudian menghasilkan data mentah yang selanjutnya dilakukan proses koding dengan bantuan aplikasi *Microsoft Excel*. Setelah dilakukan koding, hasil koding dipindahkan ke dalam aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*, untuk kemudian diolah lebih lanjut.

Data yang telah dimasukkan ke dalam aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*, kemudian diolah menggunakan rumus *product moment* milik Pearson. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid apabila memiliki nilai korelasi (r_{hitung}) yang lebih besar dari nilai lebih dari derajat bebas/*degrees of freedom* (r_{tabel}). Derajat bebas/*degrees of freedom* (df) dirumuskan sebagai berikut:

$$df = N - nr$$

keterangan :

df : *degrees of freedom*

N : Jumlah sampel

nr : Jumlah variabel

Berdasarkan rumus tersebut, maka derajat bebas/*degrees of freedom* dalam penelitian ini sebesar 28, yang diperoleh dari 30-2. Taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5%. Maka, jika dilihat pada tabel distribusi, nilai r_{tabel} pada derajat bebas/*degrees of freedom* 28 dengan taraf signifikansi 5% adalah 0,374. Berikut ini adalah tabel hasil pengolahan uji validitas kuesioner :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X

Indikator	Butir	r		Keterangan
		hitung	tabel	
Keterbukaan (Openness)	1	0,824	0,374	Valid
	2	0,859	0,374	Valid
	3	0,842	0,374	Valid
Empati (Empathy)	4	0,924	0,374	Valid
	5	0,910	0,374	Valid
Dukungan (Supportiveness)	6	0,889	0,374	Valid
	7	0,875	0,374	Valid
Rasa Positif (Positiveness)	8	0,916	0,374	Valid
	9	0,902	0,374	Valid
Kesetaraan (Equality)	10	0,879	0,374	Valid
	11	0,752	0,374	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Indikator	Butir	r		Keterangan
		hitung	tabel	
Persepsi	12	0,735	0,374	Valid
	13	0,831	0,374	Valid
Kognisi	14	0,651	0,374	Valid
	15	0,864	0,374	Valid
Sikap	16	0,780	0,374	Valid
	17	0,826	0,374	Valid
	18	0,714	0,374	Valid
Motivasi	19	0,819	0,374	Valid
	20	0,787	0,374	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas pada tabel 4 dan 5, 20 butir pernyataan dari variabel X (Kualitas Komunikasi Antarpribadi Antara Pustakawan dengan Pemustaka) dan variabel Y (Citra Perpustakaan) yang telah diisi oleh responden, semuanya dikatakan valid karena memiliki r_{hitung} yang lebih besar dari pada r_{tabel} , sehingga seluruh pernyataan dari variabel penelitian ini dianggap layak untuk diujikan.

Setelah butir pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah sebuah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak untuk responden yang sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* yang dihitung dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*. Jika suatu

kuesioner memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Berikut adalah tabel hasil uji realibilitas penelitian ini :

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Angka Standar Reliabel	Keterangan
Kualitas Komunikasi Antarpribadi Antara Pustakawan dengan Pemustaka (X)	0,966	0,60	Reliabel
Citra Perpustakaan (Y)	0,918	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka (X) memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,966. Sedangkan variabel citra perpustakaan (Y) memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,918. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang ada pada setiap variabel kuesioner merupakan reliabel. Karena baik variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka (X) maupun variabel citra perpustakaan (Y) memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dari 0,60.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif yang menjelaskan karakteristik responden dengan menggunakan tabel yang menggambarkan kisaran teoritis, frekuensi dan presentase setiap *item* yang diajukan dengan cara melihat *mean* yang didapatkan dari hasil *output* olah data yang dilakukan dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*. *Mean* yang didapat dikategorikan dengan menggunakan skala *likert*. Namun sebelum mengolah data, perlu diketahui data yang telah didapat berdistribusi normal atau tidak. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui data yang didapat merupakan data yang baik atau tidak, karena data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Untuk mengetahui distribusi data dalam penelitian ini, maka dilakukan uji normalitas.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kenormalan distribusi data yang didapat. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*, di mana sebuah data dikatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikansi yang lebih dari 0,05. Di bawah ini merupakan hasil uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov		Keterangan
	N	Sig.	
Kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka (X) Citra Perpustakaan (Y)	100	0,92	Berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel 7 di atas, nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,92. Sehingga, dapat diambil kesimpulan bahwa distribusi data pada penelitian ini bernilai normal, karena bernilai lebih dari 0,05.

Untuk menginterpretasi jawaban dari responden, maka dilakukan penghitungan nilai *mean* dari jawaban responden dan mengkategorikannya. Berikut merupakan hasil interpretasinya :

Tabel 8. Hasil Interpretasi Jawaban Kuesioner dari Responden

Nomor Butir Pertanyaan	Nilai Mean	Kategori
1	3,36	Baik
2	3,51	Baik
3	3,63	Baik
4	2,87	Cukup Baik
5	2,97	Cukup Baik
6	2,59	Tidak Baik
7	3,14	Cukup Baik
8	3,12	Cukup Baik
9	3,41	Baik
10	3,59	Baik
11	3,84	Baik
12	3,51	Baik
13	3,21	Cukup Baik
14	3,29	Cukup Baik
15	3,30	Cukup Baik
16	3,31	Cukup Baik
17	3,22	Cukup Baik
18	3,24	Cukup Baik
19	3,10	Cukup Baik
20	2,93	Cukup Baik

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini memiliki variabel bebas “komunikasi antarpribadi antara pustakawan dan pemustaka”, serta variabel terikat “citra perpustakaan”. Tabel 9 di bawah ini merupakan hasil analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*.

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	13,36	1,79		7,51	0,000
Kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka	0,44	0,05	0,67	9,04	0,000

a. Dependent Variable : Citra Perpustakaan

Dari tabel 9, dapat diketahui persamaan analisis regresi linear sederhananya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

keterangan:

- Y : Variabel independen
- a : Konstanta
- X : Variabel terikat
- b : Koefisien regresi

$$Y = 13,37 + 0,44X$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi tersebut, dapat diterjemahkan bahwa koefisien regresi bernilai positif, yang artinya terjadi hubungan positif antara kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka dan citra perpustakaan. Dari tabel 9 juga diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka (X) berpengaruh terhadap variabel citra perpustakaan (Y).

Uji Koefisien Korelasi digunakan untuk mengetahui nilai hubungan atau korelasi antara dua variabel yang ada dalam penelitian. Nilai dijadikan sebagai pedoman untuk menentukan suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi *Pearson Product-Moment*. Uji korelasi antara variabel independen dan dependen pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*. Tabel 10 di bawah ini merupakan hasil dari uji koefisien korelasi dari penelitian ini.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Kualitas Komunikasi Antarpribadi antara Pustakawan dengan Pemustaka	Citra Perpustakaan
Kualitas Komunikasi Antarpribadi antara Pustakawan dengan Pemustaka	Pearson Correlation	1	,674**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Citra Perpustakaan	Pearson Correlation	,674**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

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

Berdasarkan tabel koefisien korelasi (R) dalam tabel 10, hasil dari uji koefisien korelasi dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics Viewer 22*, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan nilai koefisien sebesar 0,674. Hal ini dapat diartikan bahwa hubungan antara variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap variabel citra perpustakaan memiliki hubungan positif yang mantap, signifikan dan searah, sehingga jika nilai variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka tinggi, maka nilai variabel citra perpustakaan akan tinggi pula.

Pada penelitian ini uji hipotesis akan dilakukan dengan melihat hasil dari koefisien korelasi *Pearson Product-Moment* dengan kriteria sebagai berikut:

- H₁ ditolak dan H₀ diterima jika nilai signifikan $\alpha > 0,05$, maka dinyatakan tidak ada hubungan.
- H₁ diterima dan H₀ ditolak jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$, maka dinyatakan ada hubungan.

Berdasarkan tabel hasil koefisien korelasi pada tabel 5.25 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, maka H₁ diterima dan H₀ ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bernilai positif dan signifikan antara kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan terhadap 100 responden yang merupakan pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro mengenai kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka memiliki pengaruh terhadap citra perpustakaan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka (X) berpengaruh terhadap variabel citra perpustakaan (Y). Hubungan antara kedua variabel memiliki nilai koefisien sebesar 0,674, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang mantap, searah, dan signifikan. Kriteria penolakan H₀ adalah jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$, maka H₁ diterima dan H₀ ditolak. Karena diperoleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka berpengaruh terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Daftar Pustaka

- Ali, S., Yu, H., & Amran, N. (2018). Library User Perception Towards librarians in public library: A Malaysian story. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 8(9), 452–463. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i9/4604>
- Aliu, I. M., & Antonia, C. E. (2011). The Relevance of Communication Skills to Library Services. *Journal of Information and Knowledge Management*, 2(2), 1–11. Retrieved from <https://www.ajol.info/index.php/ijikm/article/viewFile/144586/134220>
- Bungin, B. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Depok: Prenadamedia Group.
- Husna, J. (2019). Embedded Librarian: Kolaborasi Pustakawan di Era Informasi. *ANUVA*, 3. <https://doi.org/10.14710/anuva.3.4.353-362>
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kim, J. A. (2017). User Perception and Use of the Academic Library: A Correlation Analysis. *Journal of Academic Librarianship*, 43(3), 209–215. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.002>
- Moleong, J. L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Radford, M. L. (1998). Approach or avoidance? the role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a

- reference encounter. *Library Trends*, 46(4), 699–717.
- Restanti, A. S. (2017). Challenges and Strategies to Develop a Positive Image of the Library. *Record and Library Journal*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.20473/rlj.v1i2.1163>
- Riduwan, & Akdon. (2005). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Subana, & Sudrajat, M. (2005). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Susanti, S. (2017). Komunikasi Antarpribadi Sebagai Pembentuk Citra Pustakawan Di Bapusipda. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 121. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10276>
- Widoyoko. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Belajar.