

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
(STUDI PADA SISWA KELAS X MPLB SMK NEGERI 3
BANDUNG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

Sabrina Demi Rahayu

1900323

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
(STUDI PADA SISWA KELAS X MPLB SMK NEGERI 3
BANDUNG)**

Oleh
Sabrina Demi Rahayu

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Sabrina Demi Rahayu 2023
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Sabrina Demi Rahayu

(1900323)

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
(STUDI PADA SISWA KELAS X MPLB SMK NEGERI 3
BANDUNG)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 7-8-2023

Pembimbing Akademik



Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si.

NIP. 195712191984032002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Senin, 28 Agustus 2023
Waktu : 08.00 – 16.00
Tempat : Ruang 404, Gedung B Perkuliahan FPEB Lantai 4

Susunan Panitia :

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 196110221986031002

Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001

Pembimbing : Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si.
NIP. 195712191984032002

Penguji : 1. Prof. Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd
NIP. 196111081986012001

2. Dr. Budi Santoso, M.Si
NIP. 196008261987031001

3. Dr. Rasto, M.Pd.
NIP. 197207112001121001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 22 Agustus 2023

Yang Mem



Sabrina Demi Rahayu

NIM. 1900323

ABSTRAK
PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
(STUDI PADA SISWA KELAS X MPLB SMK NEGERI 3 BANDUNG)

Oleh:

Sabrina Demi Rahayu

1900323

Skripsi ini dibimbing oleh:

Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si.

Fokus utama dalam penelitian ini berkenaan dengan masalah rendahnya tingkat kepuasan pemustaka yang disebabkan oleh rendahnya komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan SMK Negeri 3 Bandung. Dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *customer satisfaction* oleh Zithhaml dan teori hubungan interpersonal model pertukaran sosial oleh George C. Homans. Teori *customer satisfaction* mengungkapkan suatu evaluasi akhir dari konsumen mengenai sebuah produk atau jasa dimana produk atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan, kepuasan dan harapan pemustaka. Sedangkan untuk asumsi dari teori pertukaran sosial yakni setiap individu secara sadar merasa nyaman menjalin hubungan interpersonal hanya selama hubungan tersebut memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya.

Penelitian ini menggunakan metode *survey* untuk memverifikasi pengaruh antara Variabel Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka. Data penelitian ini diperoleh melalui teknik penyebaran angket dengan model skala *Likert* yang melibatkan responden berjumlah 123 orang siswa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan berada pada kecenderungan pilihan sangat efektif dan tingkat kepuasan pemustaka pada kecenderungan pilihan sangat tinggi. Secara simultan dan parsial komunikasi interpersonal pustakawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Kata Kunci: *komunikasi interpersonal, kepuasan pemustaka*

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF LIBRARIAN INTERPERSONAL
COMMUNICATION ON USER SATISFACTION
(STUDY ON CLASS X MPLB STUDENTS OF SMK NEGERI 3 BANDUNG)

By:

Sabrina Demi Rahayu

This thesis is guided by:

Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si.

The main focus in this study is related to the problem of low levels of user satisfaction caused by low interpersonal communication of librarians at the Library of SMK Negeri 3 Bandung. The basic theory used in this study is the theory of customer satisfaction by Zithhaml and the theory of interpersonal relations of the social exchange model by George C. Homans. The theory of customer satisfaction reveals a final evaluation from consumers regarding a product or service where the product or service meets the needs, satisfaction and expectations of the user. Meanwhile, the assumption of social exchange theory is that every individual consciously feels comfortable establishing interpersonal relationships only as long as the relationship is satisfactory in terms of rewards and costs.

This study uses a survey method to verify the influence of Librarian Interpersonal Communication Variables on User Satisfaction Variables. The research data was obtained through a questionnaire distribution technique with a Likert scale model involving 123 student respondents.

The results of this study indicate that the level of effectiveness of librarian interpersonal communication is at a very effective choice tendency and the user satisfaction level at the choice tendency is very high. Simultaneously and partially, librarian interpersonal communication has a positive and significant influence on user satisfaction.

Keywords: interpersonal communication, user satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan Kehadirat Allah SWT karena dengan Rahmat dan Hidayah-Nya skripsi ini dapat peneliti selesaikan. Peneliti banyak menemui kesulitan mulai dari penelitian, penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

- 1) Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan studi di lembaga yang dipimpinnya.
- 2) Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis UPI Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan studi di lembaga yang dipimpinnya.
- 3) Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga berakhirnya masa studi.
- 4) Ibu Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh ketulusan, kesabaran, ketelitiannya, memberikan dorongan semangat, bimbingan, dukungan, petunjuk, pengarahan, dan sumbang pikiran dari awal hingga selesainya skripsi ini.
- 5) Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis UPI Bandung yang telah membantu, memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungannya selama peneliti menjalankan perkuliahan di UPI.
- 6) Bapak Drs. Agung Indaryatno, M.Pd. selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Bandung yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.
- 7) Bapak Staf Tata Usaha dan Perpustakaan SMK Negeri 3 Bandung yang sudah memberikan data yang dibutuhkan terkait penelitian ini.

- 8) Bapak Wawan Setiawan, M.Pd. selaku perwakilan Wakil Kepala Sekolah dan Bapak/Ibu guru SMK Negeri 3 Bandung yang telah memberikan dukungan dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
- 9) Ayahanda tercinta Dede Juandi, yang selalu memberikan doa serta dukungan moril dan materil kepada peneliti.
- 10) Ibunda tercinta Ayu Yuningsih, yang tiada hentinya berdoa, memberikan dukungan moril dan materil demi kelancaran peneliti dari awal hingga akhir perkuliahan.
- 11) Adik Fathana Galuh dan Haura Arumi yang selalu mengerti, mendukung, dan memberikan pengertian saat penelitian ini berlangsung.
- 12) Keluarga Besar yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan hingga skripsi ini selesai.
- 13) Teman-teman Calon Cumlaude dan Kosan C'Bungsu yang selalu menjadi teman dalam menghadapi kehidupan perkuliahan dan memberikan dukungan dari mulai awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi.
- 14) Teman-teman satu dosen pembimbing (Anisa, Rela, Erina, Tiara) yang selalu memberikan masukan dan selalu bersama disaat bimbingan hingga skripsi ini akhirnya terselesaikan.
- 15) Teman-teman seperjuangan Pendidikan Manajemen Perkantoran 2019 khususnya Kelas A yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas pengalaman yang telah kita lalui bersama.
- 16) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Seluruh amal baik tersebut sangatlah besar artinya bagi peneliti dan sungguh tidak ternilai harganya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan tersebut dengan pahala yang berlipat ganda. *Aamiin Yaa Rabbal'aalamiin.*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS. 11	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Konsep Komunikasi Interpersonal	11
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	11
2.1.1.2 Karakteristik Komunikasi Interpersonal	13
2.1.1.3 Komponen Komunikasi Interpersonal	15
2.1.1.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal	16
2.1.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal. 17	
2.1.1.6 Efektivitas Komunikasi Interpersonal	20
2.1.1.7 Indikator Komunikasi Interpersonal.....	21
2.1.2 Konsep Kepuasan Pemustaka.....	23
2.1.2.1 Kepuasan	23
2.1.2.2 Pemustaka.....	24
2.1.2.3 Kepuasan Pemustaka.....	24
2.1.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka	26

2.1.2.5	Indikator Kepuasan Pemustaka	27
2.1.3	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka	29
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.3	Kerangka Berpikir	36
2.4	Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III	METODE DAN DESAIN PENELITIAN	43
3.1	Metode Penelitian.....	43
3.2	Operasional Variabel.....	44
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	52
3.3.1	Populasi	52
3.3.2	Sampel.....	53
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	55
3.5	Sumber Data.....	57
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
3.6.1	Uji Validitas	58
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	62
3.7	Persyaratan Analisis Data	64
3.7.1	Uji Normalitas	64
3.7.2	Uji Homogenitas.....	65
3.7.3	Uji Linieritas.....	67
3.8	Teknik Analisis Data.....	69
3.8.1	Teknik Analisis Data Deskriptif.....	70
3.8.2	Teknik Analisis Data Inferensial	72
3.9	Pengujian Hipotesis.....	77
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1	Hasil Penelitian.....	79
4.1.1	Deskripsi Variabel Penelitian.....	79
4.1.1.1	Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal (X)	79
4.1.1.2	Deskripsi Variabel Kepuasan Pemustaka (Y).....	83
4.1.2	Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	89
4.1.2.1	Uji Normalitas.....	89
4.1.2.2	Uji Homogenitas	90
4.1.2.3	Uji Linearitas	91

4.1.3 Pengujian Hipotesis.....	91
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	93
4.2.1 Gambaran Komunikasi Interpersonal.....	93
4.2.2 Gambaran Kepuasan Pemustaka	95
4.2.3 Analisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pemustaka	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN.....	xxi

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Siswa di SMK Negeri 3 Bandung	5
Tabel 1.2 Rekap Jumlah Pemustaka di Perpustakaan Tahun 2019-2022.....	5
Tabel 1.3 Hasil Angket Pra Penelitian	6
Tabel 1.4 Data Hasil Wawancara.....	8
Tabel 2.1 Kajian Empirik Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel Komunikasi Interpersonal (X).....	45
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kepuasan Pemustaka (Y).....	49
Tabel 3.3 Skor Jawaban Skala Likert.....	56
Tabel 3.4 Sumber dan Jenis Data.....	57
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal (X)	60
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pemustaka (Y).....	61
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 3.9 Rekapitulasi Bulir Setiap Variabel.....	70
Tabel 3.10 Kriteria Penafsiran Skor Rata-Rata.....	71
Tabel 3.11 Pembantu Perhitungan Analisis Regresi	75
Tabel 3.12 Interpretasi Nilai Korelasi.....	76
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal.....	80
Tabel 4.2 Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Keterbukaan .	80
Tabel 4.3 Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Empati.....	81
Tabel 4.4 Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Sikap Mendukung.....	81
Tabel 4.5 Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Sikap Positif .	82
Tabel 4.6 Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Kesetaraan....	83
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka.....	84
Tabel 4.8 Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan.....	84
Tabel 4.9 Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Akurasi Pelayanan	85

Tabel 4.10	Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Kesopanan Dan Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan	86
Tabel 4.11	Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.....	87
Tabel 4.12	Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan	88
Tabel 4.13	Kecenderungan Tanggapan Responden Pada Indikator Atribut Pendukung Pelayanan	88
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas	89
Tabel 4.15	Hasil Uji Homogenitas Variabel X.....	90
Tabel 4.16	Hasil Uji Homogenitas Variabel Y	90
Tabel 4.17	Hasil Uji Linearitas	91
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Sederhana	92
Tabel 4.19	Anova Uji Regresi Sederhana	92
Tabel 4.20	Koefisien Uji Regresi.....	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 2.2 Hubungan Kausalitas Variabel.....	41
Gambar 4.1 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Komunikasi Interpersonal	94
Gambar 4.2 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Kepuasan Pemustaka	96

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Persuratan	101
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	103
Lampiran 3 Pengolahan Data	109
Lampiran 4 Dokumentasi	122
Lampiran 5 Riwayat Hidup	123

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M., Sambas, A. M., & A., S. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Achmad. (2012). *Literasi Informasi: Ketrampilan Penting Di Era Global*. Universitas Kristen Petra.
- Achmad, Sutedjo, M., Surano, & Suprayitno, E. (2012). *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Yogyakarta: Sagung Seto.
- Afrilia, A. M., Arifina, A. S., & Cinta, P. P. R. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Magelang: Penerbit Pustaka Rumah Cinta. <https://books.google.co.id/books?id=2k8meaaaqbj>
- Alfiana, R. & H. P. (2018). Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Dan Skill Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka. *Economic Education Analysis Journal*.
- Amalia, A., & Suwatno, S. (2019). Komunikasi Interpersonal Guru Sebagai Determinan Efektivitas Pembelajaran Siswa Kelas X Administrasi Perkantoran Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 8. <https://doi.org/10.17509/Jpm.V4i1.14950>
- Andi Pandita. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi 2010)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi A. (2015). Perpustakaan Desa Sebagai Sumber Layanan Informasi Utama. *Media Pustakawan*, 22(3), 34–40.
- Benedica, E. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta. *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 12(3), 198–204.
- Budyatna, M., & Leila Mona Ganiem. (2011). *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Daniar Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 3*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Darsun Hidayat. (2012). *Komunikasi Antarpribadi Dan Mediannya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima. Cetakan I*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dyatmika T. (2021). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.

- Ferlinda, T. (2018). *Pengaruh Motivasi Belajar Dan Fasilitas Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X Mata Pelajaran Kearsipan Pada Program Keahlian Administrasi Perkantoran Di Smk Bina Wisata Lembang*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Fikri, R., & Yoga Prasetyawan, Y. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan Libqual+Tm*.
- Fransisca Rahayuningsih. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual+*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Ghani, S. A. (2021). Membangun Interpersonal Skills Pustakawan Dalam Layanan Informasi Perpustakaan. *Libria*, 13(1).
- Hadion Wijoyo. (2021). *Monograf Pengaruh Komunikasi Interpersonal & Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pengurus Vihara*. Insan Cendekia Mandiri.
- Hafied Cangara. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ika Setyowati. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Dan Skill Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*.
- Jalaludin Rakhmat. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Joseph Devito. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Professional Books.
- Kusumaningrum, R. (2013). Kepuasan Relasi Antara Atasan Dan Bawahan Dengan Pendekatan Teori Pertukaran Sosial Di Pt Pln (Persero) Area Yogyakarta (Deskriptif Kualitatif Dengan Teori Pertukaran Sosial Tentang Kepuasan Relasi). *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- M. Dikri Febriansyah. (2021). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Disiplin Kerja Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas XI Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran Pada Mata Pelajaran Ekonomi Bisnis Di SMK Pasundan 3 Cimahi*.
- Muhidin, S. A., & Maman, A. (2017). *Analisis Kolerasi Regresi Dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muhidin, S. A., & Sontani, U. T. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Mukarromah, N. (2022). *Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Cilegon*. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

- Mustahdi. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta*.
- Penerbit Deepublish. (2022, October 22). *4 Permasalahan Perpustakaan Indonesia*. Deepublishstore.
- Puspa, E. (2016). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *J. Pari*, 2(2), 113–125.
- Puspitasari, R. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Teknis Dan Kualitas Layanan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Close Access Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Kabupaten Tulungagung. *Libri-Net Jurnal Universitas Airlangga*, 2(1), 4.
- Rahmah, E., Nelisa, M., & Marlina, M. (2012). *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang*.
- Ratih Hartati. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi*.
- Ridwan, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Medan. *Doctoral Dissertation, UIN Sumatera Utara Medan*.
- Risyoni Faqih Yusufa. (2017). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang*.
- Safrudin Aziz. (2012). *Menjadi Pustakawan Progresif*. Yogyakarta: Idea Press.
- Sidik, Z., & Sobandi, A. (2018). Upaya Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Melalui Kemampuan Komunikasi Interpersonal Guru. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(2), 50. <https://doi.org/10.17509/Jpm.V3i2.11764>
- Siti Nur Kholidah. (2017). *Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul*.
- Sugiharto. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 8.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto Aw. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Suryadi, E. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi (Dengan Pendekatan Kuantitatif)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suryadi, E., Kusnendi, & Mulyadi, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: UPI Press.
- Susi Marlina. (2018). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesia*. UIN Sunan Kalijaga.
- Suwatno. (2019). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Tati, S., Muhammad Luthfie, & Budi Kurniadi. (2022). *Komunikasi Publik, Media Massa Dan Opini Publik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Wayuti, F. (2022). *Pengaruh Interpersonal Skill Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Dalam Layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama*. Fakultas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- West, Turner. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta. Salemba.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Wursanto. (2001). *Etika Komunikasi Kantor (Ketiga Belas)*. Yogyakarta: PT. Kanisius.