

# Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan Di Perpustakaan Nasional RI

**Hasna Salsabila**

*Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*  
hasna.salsabila17@mhs.uinjkt.ac.id

**39**

**Nuryudi\***

*Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*  
nuryudi@uinjkt.ac.id

\*) Corresponding Author

Received : 24-5-2022  
Revised : 13-6-2022  
Accepted : 1-8-2022

How to Cite:

Salsabila, H. & Nuryudi. (2022). Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan Di Perpustakaan Nasional RI. *Librarianship in Muslim Societies*, 1(1), 39-58.

DOI: <https://doi.org/10.15408/lims.v1i1.26102>



© 2022 by Nuryudi, Hasna Salsabila  
This work is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License (CC BY NC SA)

#### **Abstract**

*Some people may still think that librarians have an unattractive nature or a lousy image attached to them, who are seen only as librarians who are less friendly and act rigidly. Such image perception may be caused by unsatisfactory library services that users have received, felt, and experienced. This problem needs to be observed and researched in a measurable way related to their views as active library users, especially the description of the user's perception of the service experience and its relationship with the image of the librarian in the National Library. This research was conducted to determine how library services and user perceptions of the image of the librarian profession at the National Library of Indonesia are and how much influence library services have on users' perceptions of the image of the librarian profession. This study uses quantitative methods with an explanatory approach. The number of respondents is 99 people. The sampling technique was carried out by incidental techniques, with simple linear regression analysis as a data analysis technique. The results showed that the service at the National Library of Indonesia was in the very good category, with a score of 3.67. The user's perception of the librarian's professional image at the National Library of Indonesia is also considered very good, with a score of 3.59. Based on the results of data analysis, library services influence user perceptions of the image of the librarian profession, with an R Square value of 0.445 or 44.5%, while 55.5% is influenced by other factors not examined in the study. Thus, the results of this study are useful for librarians to analyze and consider things that must be done and improved to improve the positive image of their profession for users and the public.*

**Keywords:** *Librarian Professional Image, Library Services, National Library of Indonesia, User Perception, Librarian Profession*

#### **Abstrak**

Sebagian masyarakat mungkin masih beranggapan bahwa pustakawan memiliki sifat yang kurang menarik alias citra buruk yang melekat pada diri mereka, yang dipandang hanya sebagai penjaga perpustakaan yang kurang ramah dan bersikap kaku. Persepsi citra demikian boleh jadi diakibatkan oleh karena pelayanan perpustakaan yang kurang memuaskan yang telah diterima, dirasakan, dan dialami oleh pemustaka. Hal ini perlu diamati dan diteliti secara terukur berkaitan dengan pandangan mereka sebagai pengguna aktif perpustakaan, khususnya gambaran persepsi pemustaka tentang pengalaman pelayanan dan hubungannya dengan citra pustakawan di Perpustakaan Nasional. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan dan persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan di Perpustakaan Nasional RI, serta seberapa besar pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif. Jumlah responden adalah sebanyak 99 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik insidental, dengan analisis regresi linier sederhana sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Perpustakaan Nasional RI masuk dalam kategori sangat baik dengan skor 3,67. Persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan di Perpustakaan Nasional RI juga dinilai sangat baik dengan skor 3,59. Berdasarkan hasil analisis data, pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh terhadap persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan, dengan nilai R Square sebesar 0,445 atau 44,5%, sedangkan 55,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian ini bermanfaat bagi para pustakawan agar dapat menganalisis dan mempertimbangkan hal-hal yang harus dilakukan dan diperbaiki untuk meningkatkan citra positif profesinya bagi pemustaka dan masyarakat.

**Kata Kunci:** Citra Profesi Pustakawan, Pelayanan Perpustakaan, Perpustakaan Nasional RI, Persepsi Pemustaka, Profesi Pustakawan

## PENDAHULUAN

Pada umumnya masyarakat berpandangan bahwa profesi pustakawan merupakan tugas yang baik dan penting bagi pembangunan dan pembinaan bangsa karena ikut serta berperan dan berupaya dalam mencerdaskan generasi muda dan warga negara. Namun, sebagian masyarakat mungkin masih beranggapan bahwa pustakawan adalah profesi yang kurang membanggakan, di mana seorang pustakawan dipandang hanya sebagai penjaga perpustakaan yang perangnya kurang ramah dan bersikap kaku terhadap pemustaka, yang tugasnya dianggap sebatas menata dan menyusun koleksi buku di rak perpustakaan. Padahal tidak demikian karena pustakawan merupakan profesi yang membutuhkan kompetensi serta keahlian tertentu, dan untuk memperoleh kompetensi tersebut diperlukan pendidikan formal dan pelatihan khusus kepustakawanan yang tidak bisa didapatkan secara instan. Tentu saja untuk mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada setiap pemustaka diperlukan pengetahuan dan pengalaman yang relevan dan memadai.

Persepsi para pemustaka atau masyarakat pengunjung perpustakaan terhadap profesi pustakawan dapat terbentuk berdasarkan pengalaman mereka ketika bertemu pustakawan di dalam lingkungan internal perpustakaan. Pemustaka akan memperoleh pelayanan perpustakaan baik yang diterima secara langsung dari pustakawan melalui transaksi pelayanan, seperti layanan peminjaman koleksi di bagian sirkulasi, maupun secara tidak langsung, seperti penggunaan ruang baca perpustakaan. Pengalaman-pengalaman inilah yang dapat memengaruhi sudut pandang mereka mengenai baik buruk citra profesi pustakawan. Sesuai dengan teori Frank Jefkins yang menyebutkan bahwa citra merupakan kesan seseorang atau gambaran individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya (Ardianto & Soemirat, 2007, hlm. 114).

Dalam dunia kepustakawanan dipahami bahwa tugas pustakawan bukan hanya sebatas menyusun koleksi buku di rak, namun kenyataannya lebih dari itu. Pustakawan juga memiliki tanggung jawab untuk mengelola seluruh sumber informasi di perpustakaan, menyebarluaskan seluruh informasi di perpustakaan kepada masyarakat, menciptakan suasana lingkungan perpustakaan yang nyaman mungkin dan sedapat mungkin melakukan pelayanan prima agar pemustaka tertarik, mudah menggunakan sarana yang ada, dan senang berkunjung ke perpustakaan sehingga seluruh kebutuhan informasi mereka dapat terpenuhi.

Pustakawan juga dituntut untuk mampu mewujudkan fungsi perpustakaan

sebagai sarana pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa sebagaimana diatur dalam UU Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 2007, hlm. 3). Pustakawan dapat dianggap sebagai profesi karena telah memenuhi sebagian besar kriteria, yaitu memiliki lembaga pendidikan formal maupun informal, memiliki organisasi profesi, memiliki kode etik, memiliki majalah ilmiah, dan memiliki tunjangan profesi (Hermawan & Zen, 2006, hlm. 65). Oleh karena itu peranan profesi dan perilaku pelayanan pustakawan melekat pada pribadi mereka dan dapat diamati serta dirasakan oleh setiap pemustaka yang telah menerima jasa pelayanan mereka.

Dalam Rahayu (Rahayu, 2014, hlm. 1) disebutkan bahwa layanan pemustaka atau layanan front office perpustakaan adalah layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka sebagai pengunjung dan pengguna layanan yang tersedia. Maka, baik atau buruknya pelayanan perpustakaan yang dilakukan dan diberikan oleh pustakawan setempat dapat diukur dengan menggunakan beragam indikator relevan yang terdapat dalam dimensi ServQual (Parasuraman dkk., 1988, hlm. 23), yang terdiri dari :

- a. *Tangibles* (Berwujud): Hal-hal yang berwujud dan dapat dilihat, seperti penampilan petugas, perlengkapan, dan fasilitas fisik.
- b. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan dalam memberi pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, cepat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan petugas dalam membantu para pengguna dan memberi pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, keahlian, kesopanan, dan sifat-sifat baik lainnya yang dimiliki oleh petugas sehingga mendatangkan kepercayaan dari para pengguna dan terbebas dari keraguan, risiko, dan bahaya.
- e. *Empathy* (Kepedulian): Kepedulian, perhatian, dan pemahaman para petugas terhadap kebutuhan pengguna.

Apabila pustakawan masa kini telah melakukan tugas dan perannya dengan maksimal sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka seharusnya pada saat ini pemustaka telah memiliki pengalaman yang baik dan positif menyangkut pelayanan di perpustakaan sehingga membentuk persepsi citra profesi pustakawan yang baik pula. Untuk itu, banyak

pustakawan pada saat ini telah berusaha untuk melakukan perubahan strategi dan peningkatan kompetensi untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memperhatikan berbagai kepentingan, kemudahan layanan, serta kebutuhan informasi pemustaka. Diantaranya, pustakawan terus berusaha menyediakan beragam sumber informasi online dan sarana berbasis teknologi sesuai dengan keadaan perubahan sosial dan budaya masyarakat.

Menurut Frank Jefkins, citra adalah kesan, gambaran, atau impresi yang tepat dan mencerminkan kenyataan atas keberadaan berbagai kebijakan dari suatu organisasi atau perusahaan (Jefkins, 2004, hlm. 93). Frank Jefkins dalam Soemirat dan Ardianto juga mengartikan citra sebagai kesan seseorang atau gambaran individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya (Ardianto & Soemirat, 2007, hlm. 114). Kenneth Ewart Boulding pada tahun 1959. *“The total cognitive, affective, and evaluative structure of the behavioral unit, or its internal view of itself and its universe”*. Dari definisi ini dapat diketahui bahwa citra adalah kombinasi antara kognitif, afektif, dan struktur evaluatif dari unit perilaku atau pandangan, tentang dirinya sendiri dan alam semesta (Boulding, 1959, hlm. 121). Citra mewakili penilaian individu dan kelompok masyarakat yang memiliki hubungan dengan objek tersebut. Sedangkan Rachmat (dalam Ardianto, 2009, hlm. 28) menyebutkan bahwa citra merupakan dunia menurut persepsi kita. Bagian dari citra merupakan sejarah dari citra itu sendiri. Citra adalah serangkaian dari pengetahuan, pengalaman, perasaan, dan penilaian yang dikelola dalam sistem kognisi manusia yang kebenarannya sangat diyakini (Ardianto, 2010, hlm. 98).

Citra dapat diukur dengan indikator penilaian citra (Sutojo, 2004, hlm. 96), antara lain : a). **Kesan**, merupakan jejak atau bekas yang terasa (terpikir) setelah melihat atau mendengar sesuatu (Kemdikbud, 2021); b). **Kepercayaan**, dirasakan muncul akibat dari rasa percaya terhadap pihak lain yang memiliki kualitas, seperti tindakan yang bertanggung jawab, jujur, adil, konsisten, kompeten, rendah hati, dan suka menolong. Kepercayaan diterapkan dari kredibilitas organisasi/ perusahaan dan kepedulian organisasi/perusahaan pada pihak lain yang dibuktikan melalui pengalaman berinteraksi dengan pihak lain (Sutojo, 2004, hlm. 96); c) **Sikap**. Sikap masyarakat dapat mencerminkan bagaimana penilaian masyarakat terhadap organisasi atau perusahaan. Apabila masyarakat bersikap baik, maka citra organisasi atau perusahaan itu baik. Begitu pula sebaliknya apabila masyarakat bersikap buruk, maka citra organisasi/ perusahaan tersebut juga buruk dari pandangan masyarakat (Sutojo, 2004, hlm. 96).

Citra organisasi atau perusahaan sebagai sebuah kesan, gambaran, atau

impresi tentunya berhubungan dengan persepsi dari masyarakat yang berinteraksi langsung ataupun yang tidak berinteraksi langsung dengan organisasi atau perusahaan yang dimaksud. Menurut Suharman, persepsi merupakan suatu proses menafsirkan informasi yang diperoleh dari sistem indra manusia (Suharman, 2005, hlm. 23). Senada dengan pernyataan Rahmat bahwa persepsi adalah pengamatan mengenai peristiwa, objek, maupun hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rahmat, 2007, hlm. 51). Persepsi adalah hasil kerja otak dalam memahami atau menilai sesuatu yang terjadi di sekitarnya (Waidi, 2006, hlm. 118). Setiap pemustaka akan memiliki persepsi dan penafsiran terhadap berbagai situasi, kondisi dan pengalaman yang dirasakan saat menerima dan memanfaatkan beragam pelayanan perpustakaan, baik secara langsung dari para petugas pelayanan maupun tidak langsung pada ruang-ruang layanan yang tersedia. Berbagai pengalaman layanan tersebut akan berakumulasi dalam pikiran dan perasaan pemustaka. Bila mereka merasakan baik pada berbagai ragam aspek pelayanan yang diterima, maka mereka dapat menyimpulkan bahwa mereka telah menerima pelayanan yang baik. Artinya pelayanan yang diberikan oleh para petugas perpustakaan setempat telah berhasil memberikan kesan baik kepada pemustaka, dan sebaliknya. Kadang kala pengalaman pelayanan yang kurang baik meskipun jarang mereka alami, boleh jadi akan tetap terasa dalam waktu yang lama dan akan membekas dalam pikiran dan perasaan pemustaka. Catatan pengunjung perpustakaan berkaitan dengan kesan-kesan pengalaman pelayanan akan dapat memberikan persepsi dan penilaian objektif terhadap gambaran umum tentang kesan baik-buruk citra pustakawan. Kesan ini bisa teramati dari sikap dan perilaku melayani yang tampak dalam berbagai unsur dan dimensi pribadi pustakawan di perpustakaan setempat. Pustakawan profesional akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan menguntungkan bagi pemustaka agar dapat memperoleh kesan dan citra yang baik bagi setiap user. Maka, dapat diasumsikan bahwa pengalaman pelayanan perpustakaan akan berpengaruh besar terhadap pembentukan citra tersebut pada pikiran dan perasaan pemustaka.

Terdapat beberapa literature yang telah membahas tentang citra profesi pustakawan, antara lain penelitian yang berjudul *Hubungan Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Citra Perpustakaan Bapusipda Provinsi Jawa Barat* yang ditulis oleh Asep Gunawan, Encang Saepudin, dan Yunus Winoto tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap citra Perpustakaan BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat pada taraf yang kuat. Hal ini berarti bahwa makin baik



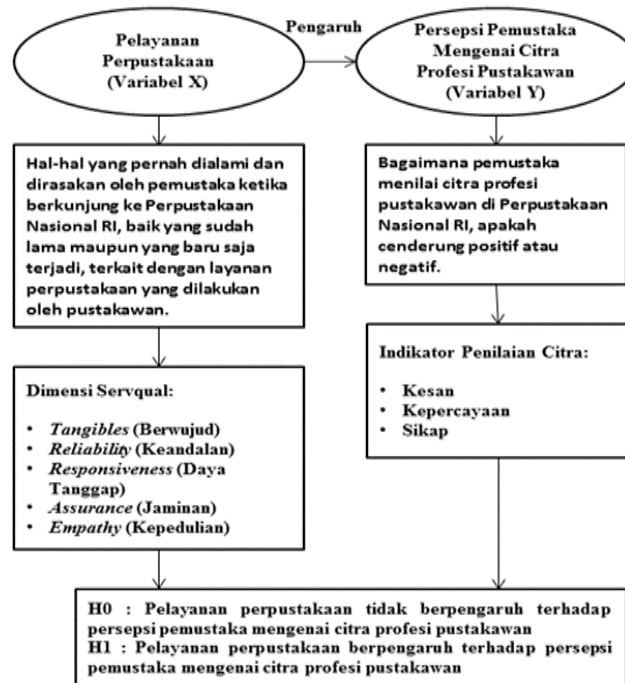
kualitas layanan perpustakaan, maka makin baik juga citra perpustakaan BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat (Gunawan dkk., 2017, hlm. 92)

Lain halnya dengan penelitian berjudul *Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Citra Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro* yang ditulis oleh Muhibah Risfatatih tahun 2014. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa kurang akrab dengan pustakawan karena pustakawan kurang senyum, sapa, salam, dan kurang mempersilakan para pemustaka. Pustakawan kurang menunjukkan sikap empati kepada pemustaka yang dilihat dari pustakawan yang kurang memahami kebutuhan pemustaka. Namun, sebagian pustakawan berpenampilan rapi, menunjukkan kesan yang sopan, santun, serta tidak membentak saat berbicara. Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal terbukti berperan dalam membentuk citra layanan sirkulasi melalui sikap, perilaku, dan cara pustakawan mengekspresikan diri kepada pemustaka (Risfatatih & Arfa, 2014, hlm. 12).

Sementara itu, penelitian berjudul *Pemaknaan Citra Pustakawan dan Perpustakaan dalam Video Game "Harvest Moon: Back to Nature" di Kalangan Komunitas Pecinta Game*, yang ditulis oleh W.B.Aji Nugraha pada tahun 2018, menunjukkan hasil yang berbeda. Pada penelitian ini, citra pustakawan dalam Video Game "Harvest Moon: Back to Nature" terdiri dari dua tipologi, yaitu visualization library/librarian dan reality library/librarian. Pemain *game* yang masuk dalam tipe visualization library/librarian melihat penggambaran pustakawan dan perpustakaan di dalam *game* lebih baik dibandingkan dengan kenyataan. Pustakawan dalam *game* dianggap lebih ramah dibandingkan dengan pustakawan asli dan gambaran desain serta tata letak perpustakaan dalam *game* terlihat lebih bagus dibandingkan dengan perpustakaan asli. Sedangkan pemain yang masuk dalam tipe reality library/librarian melihat bahwa penggambaran pustakawan dan perpustakaan di dalam video *game* mirip dengan kenyataan di dunia nyata, yaitu pustakawan terlihat kurang ramah dan tidak menyapa pemustaka karena hanya berdiam diri melakukan pekerjaannya (Nugraha, 2018, hlm. 11).

Dengan demikian, telah terjadi penggambaran citra profesi pustakawan yang cukup dinamis dan bervariasi di tengah-tengah masyarakat yang juga tidak sedikit masih memberikan kesan yang negatif. Oleh karena itu, penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan di Perpustakaan Nasional RI ini penting untuk dilakukan agar para pembaca dari kalangan pustakawan maupun masyarakat umum dapat mengetahui tingkat pelayanan di Perpustakaan Nasional RI, persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan di Perpustakaan

Nasional RI pada saat ini, serta seberapa besar pengaruh antara keduanya. Untuk memperjelas gambaran penelitian yang dilakukan, berikut kerangka pemikiran dalam penelitian korelasional ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 1-5 Maret 2021, di Perpustakaan Nasional RI yang terletak di Jalan Medan Merdeka Selatan No.11, Kota Jakarta Pusat. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatif, dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah pemustaka yang berkunjung langsung ke Perpustakaan Nasional RI. Adapun jumlah populasi diambil dari jumlah total rata-rata pemustaka per hari selama satu minggu (5 hari kerja) pada bulan Desember 2020, yaitu sebanyak 8.375 orang.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung langsung ke Perpustakaan Nasional RI. Jumlah pemustaka Perpustakaan Nasional RI pada Bulan Desember 2020 tercatat sebanyak 30.156 dalam 18 hari kerja sehingga diketahui jumlah rata-rata pemustaka per hari pada Bulan Desember 2020, yaitu sebanyak 1.675, kemudian dikalikan dengan lima hari, yaitu  $1.675 \times 5 = 8.375$ . Maka populasi penelitian ini sebanyak 8.375 orang.

Penelitian ini menggunakan jenis *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel bagi setiap anggota populasi (Sugiyono, 2015, hlm. 84).



Sedangkan Penentuan sampel dilakukan dengan teknik sampling insidental, yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan batas taraf signifikansi (toleransi kesalahan) sebesar 10% dan tingkat keyakinan 90% sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 99 orang.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung dari para responden, yaitu pemustaka Perpustakaan Nasional RI melalui kuesioner yang disebarakan pada saat proses penelitian. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen data statistik yang diperoleh dari pihak Perpustakaan Nasional RI.

Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan tipe Skala Likert untuk mengukur masing-masing variabel penelitian, yaitu Pelayanan Perpustakaan sebagai Variabel X (variabel bebas) dan Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan sebagai Variabel Y (variabel terikat). Di mana Variabel X diukur menggunakan dimensi ServQual menurut Parasuraman (1988), yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Sedangkan Variabel Y diukur menggunakan indikator penilaian citra menurut Sutojo (2004), yang terdiri dari *kesan, kepercayaan, dan sikap*.

Kuesioner penelitian diberikan kepada para responden, yaitu pemustaka Perpustakaan Nasional RI untuk diisi sesuai dengan kondisi yang mereka alami dan rasakan. Peneliti menyebarkan selebaran yang berisi tautan dan QR code yang langsung terhubung ke kuesioner penelitian sehingga responden dapat mengisi kuesioner melalui Google Form menggunakan gadgetnya masing-masing tanpa harus mengembalikan selebaran yang telah diberikan. Di samping dengan kuesioner, dalam pengumpulan data juga digunakan teknik studi pustaka dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data digunakan sarana analisis berbantuan SPSS yang meliputi beragam uji statistik, diantaranya uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji T, Uji F, Uji asumsi klasik, dan Analisis Korelasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identitas Responden (Jenis Kelamin)

Sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 66 orang atau sebesar 66%. Sedangkan sebanyak 33 orang atau sebesar 33,3% dari total 99 responden merupakan responden dengan jenis

kelamin laki-laki.

### **Tingkat Pendidikan**

Mayoritas pemustaka yang menjadi responden dalam penelitian ini merupakan lulusan atau masih menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi, yaitu sebanyak 90 orang atau sebesar 90,9%. Sedangkan sisanya adalah lulusan atau masih menempuh pendidikan SMA sederajat, yaitu sebanyak 9 orang atau sebesar 9,1%. Sementara itu, dari total 99 orang pemustaka yang menjadi responden dalam penelitian ini, tidak ada responden yang merupakan lulusan atau masih menempuh pendidikan tingkat SD dan SMP.

**48**

### **Status Keanggotaan**

Dari jumlah total 99 orang pemustaka yang menjadi responden penelitian, sebagian besar responden sudah menjadi anggota perpustakaan, yaitu sebanyak 85 orang atau sebesar 85,9 %, sedangkan 14 orang atau sebesar 14,1 % belum menjadi anggota perpustakaan.

### **Frekuensi Kunjungan**

Dari total 99 pemustaka yang menjadi responden, sebanyak 30 orang atau sebesar 30,3% melakukan kunjungan langsung ke Perpustakaan Nasional RI sebanyak >4 kali dalam satu bulan atau bisa dikatakan sangat sering. Sebanyak 30 orang atau 30,3 % responden berkunjung 3 – 4 kali dalam satu bulan atau bisa dikatakan sering. Sejumlah 27 orang atau sebesar 27,3 % melakukan kunjungan 1 – 2 kali dalam satu bulan atau bisa dikatakan jarang. Sedangkan 12 orang atau sebesar 12,1% responden berkunjung <1 kali dalam satu bulan atau bisa dikatakan sangat jarang.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Berdasarkan hasil Uji Validitas, diketahui bahwa 22 (dua puluh dua) item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam kuesioner penelitian untuk mengukur Variabel X. Item-item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid karena besar nilai signifikansi di bawah 5 % ( $< 0,05$ ) dan nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ), seperti dapat dilihat dalam distribusi nilai R tabel Product Moment signifikansi 5%. Nilai R tabel signifikansi 5% untuk jumlah responden 99 orang adalah 0,195.

Dari hasil uji validitas Variabel Y, dapat diketahui bahwa 14 (empat belas) item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam kuesioner penelitian untuk mengukur Variabel Y. Butir item pernyataan bisa dinyatakan valid karena besar nilai signifikansi  $< 0,05$  dan nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel ( $R \text{ hitung} > R \text{ tabel}$ ), seperti dapat dilihat dalam distribusi

nilai R tabel Product Moment signifikansi 5%. Nilai R tabel signifikansi 5% untuk jumlah responden 99 orang adalah 0,195.

Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas, diketahui nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,883. Hal ini menunjukkan bahwa item kuesioner Variabel X dinyatakan reliabel, mengingat nilai  $0,883 > 0,6$ . Di sisi lain, diketahui nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,864. Hal ini menunjukkan bahwa item kuesioner Variabel Y dinyatakan reliabel, mengingat nilai  $0,864 > 0,6$ . Dari hasil uji realibilitas, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten. Hal ini berarti bahwa kuesioner akan dapat menghasilkan nilai yang relatif sama (konsisten) jika dilakukan pengukuran di perpustakaan lain atau digunakan berulang kali dari waktu ke waktu.

### Deskripsi Pelayanan Perpustakaan dan Persepsi pemustaka

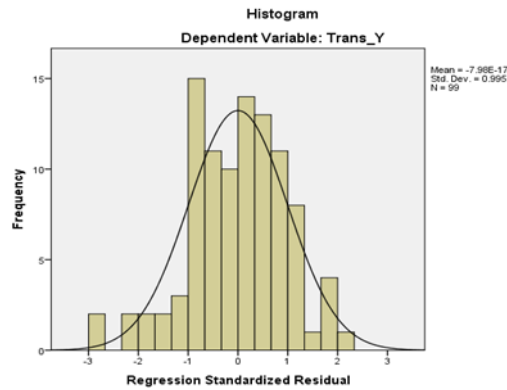
Berdasarkan hasil penelitian, nilai skor rata-rata Variabel X (Pelayanan Perpustakaan) adalah 3,67 dan berada pada skala interval 3,26 - 4 yang termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden penelitian memiliki pengalaman yang sangat baik terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan Nasional RI. Sedangkan nilai skor Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan) adalah 3,59 dan berada pada skala interval 3,26 – 4 yang termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden penelitian memiliki persepsi yang sangat baik mengenai citra profesi pustakawan, di lingkungan Perpustakaan Nasional RI.

**Tabel 1:**  
Hasil Kuesioner Variabel X dan Variabel Y

No.	Pelayanan Perpustakaan (Variabel X)	Skor
1.	<i>Tangible</i> (Berwujud)	3,76
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,74
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,59
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,70
5.	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	3,54
Skor Rata-Rata		3,67
No.	Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan (Variabel Y)	Skor
1.	Kesan	3,46
2.	Kepercayaan	3,58
3.	Sikap	3,75
Skor Rata-Rata		3,58

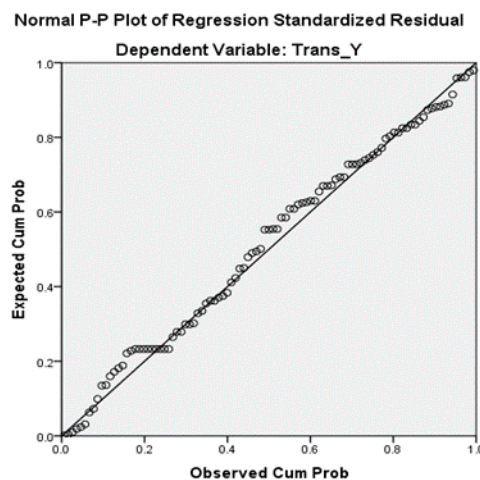
## Uji Normalitas

50



**Gambar 2.** Grafik Histogram

30 Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa grafik histogram berada di tengah membentuk lonceng dan banyak angka pada kanan kiri angka nol seimbang, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

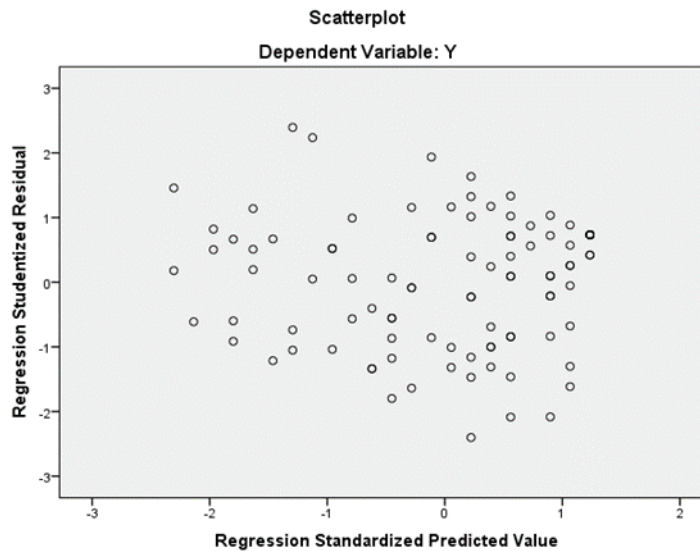


**Gambar 3.** P-Plot

Demikian juga, diketahui berdasarkan gambar hasil uji normalitas P-Plot, data dapat dinyatakan berdistribusi normal karena data tersebar di sekitar garis diagonal dan merapat mengikuti arah garis diagonal.

32 Normalitas distribusi data juga didukung oleh hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov, di mana dapat diketahui bahwa pada signifikansi - Asymp. Sig. (2-tailed) - diperoleh nilai sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa data dinyatakan berdistribusi normal karena memiliki nilai signifikansi lebih dari 5 % ( $>0,05$ ). Ketiga nilai hasil uji statistik tersebut memperkuat ketentuan normalitas distribusi data sebagai bagian prasarat analisis uji regresi.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 4.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tampilan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa pola titik pada data menyebar di atas dan bawah angka 0 (nol) dan penyebaran titik tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala atau penyimpangan heteroskedastisitas pada data yang diuji.

### Uji Linearitas

**Tabel 2:**  
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table						
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F Sig.
Y	Between Groups	(Combined)	1064.277	21	50.680	5.069 .000
		Linearity	817.106	1	817.106	81.721 .000
		Deviation from Linearity	247.170	20	12.359	1.236 .250
	Within Groups		769.905	77	9.999	
	Total		1834.182	98		

Berdasarkan hasil uji linearitas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearity adalah 0,000. Oleh karena nilai  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

## Hasil Uji Hipotesis

### *Analisis Regresi Linear Sederhana*

**Tabel 3:**

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.826	4.460		2.428	.017
X	.487	.055	.667	8.828	.000

a. Dependent Variable: Y

52

Nilai signifikansi pada tabel hasil analisis regresi linier sederhana adalah 0,000 di mana 0,000 lebih kecil dibandingkan 0,05, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Pelayanan Perpustakaan (Variabel X) terhadap Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan (Variabel Y).

Penelitian ini menggunakan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Di mana:

Y = Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan

X = Pelayanan Perpustakaan

Hasil tersebut jika dimasukkan ke dalam persamaan regresi menjadi:

$$Y = 10.826 + 0.487X$$

Nilai konstanta 10,826 menunjukkan bahwa nilai konsisten Variabel Pelayanan Perpustakaan (X) adalah sebesar 10,826. Koefisien regresi sebesar 0,487 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% nilai Variabel Pelayanan Perpustakaan (X), maka nilai Variabel Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan (Y) bertambah 0,487. Oleh karena nilai koefisien regresi tersebut bernilai positif, maka arah pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y dinyatakan positif.

### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4:**

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 <sup>a</sup>	.445	.440	3.238

a. Predictors: (Constant), X



Berdasarkan tabel, diketahui nilai R Square sebesar 0,445, yang menunjukkan bahwa besar pengaruh Variabel X (Pelayanan Perpustakaan) terhadap Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan) adalah sebesar 44,5%, sedangkan 55,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

**Uji T (Signifikansi Parsial)**

**Tabel 5:**  
Hasil Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Beta	T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
1 (Constant)	10.826	4.460		2.428	.017
X	.487	.055	.667	8.828	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t), didapatkan Nilai t hitung sebesar 8,828, di mana nilai t tabel adalah 1,988. Oleh karena nilai t hitung (8,828) > t tabel (1,988), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Perpustakaan (Variabel X) secara parsial terhadap Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan (Variabel Y).

**Uji F (Signifikansi Simultan)**

**Tabel 6:**  
Hasil Uji F

Model	ANOVA <sup>a</sup>			F	Sig.
	Sum of Squares	Df	Mean Square		
1 Regression	817.106	1	817.106	77.929	.000 <sup>b</sup>
Residual	1017.076	97	10.485		
Total	1834.182	98			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel hasil uji f, dapat diketahui nilai signifikansi adalah 0,000, di mana nilai 0,000 < 0,05. Kemudian, dari tabel tersebut juga dapat diketahui nilai f hitung sebesar 77,929, di mana 77,929 > 3,94. Oleh karena itu, dapat disimpul-

kan bahwa Variabel X (Pelayanan Perpustakaan) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan).

### Analisis Korelasi

**Tabel 7:**  
Hasil Analisis Korelasi

Correlations			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Y	Pearson Correlation	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

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

Berdasarkan output analisis SPSS pada tabel 7, hasil uji korelasi antara Variabel X (Pelayanan Perpustakaan) dan Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan), didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000, di mana nilai 0,000 lebih kecil dibandingkan 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perpustakaan dengan persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan. Sedangkan nilai Pearson Correlation pada hasil uji adalah 0,667 dan bernilai positif. Nilai 0,677 masuk pada kelas interval 0,60 – 0,799 dengan kriteria korelasi kuat, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan (korelasi) yang kuat dan searah antara pelayanan perpustakaan dengan persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan penelitian, nilai skor rata-rata dari Variabel Pelayanan Perpustakaan (Variabel X) dan Variabel Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan (Variabel Y) dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8:**  
Skor Rata – Rata Variabel X dan Variabel Y

No.	Variabel	Skor Rata-Rata	Skala Interval	Keterangan
1.	Variabel X (Pelayanan Perpustakaan)	3,67	3,26 – 4	Sangat Baik
2.	Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan)	3,59	3,26 – 4	Sangat Baik

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai skor rata-rata Variabel X (Pelayanan Perpustakaan) adalah 3,67 dan berada pada skala interval 3,26 – 4 yang termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden penelitian memiliki pengalaman yang sangat baik terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan Nasional RI. Sedangkan nilai skor Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan) adalah 3,59 dan berada pada skala interval 3,26 – 4 yang termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden penelitian memiliki persepsi yang sangat baik mengenai citra profesi pustakawan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan terhadap skor-skor Variabel X (Pelayanan Perpustakaan) dan Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan), hasil dari beberapa uji hipotesis yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 9.

**Tabel 9:**  
Hasil Uji Hipotesis Pengaruh

Hipotesis	Regresi Linier	R Square	Uji T	Uji F	Keputusan
H1	0,000	0,445	8,828	77,929	Diterima

Dari tabel tersebut, diketahui nilai signifikansi pada hasil analisis regresi linier sederhana adalah 0,000 di mana 0,000 lebih kecil dibandingkan 0,05, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Pelayanan Perpustakaan (Variabel X) terhadap Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan (Variabel Y).

Nilai R Square sebesar 0,445 yang menunjukkan bahwa besar pengaruh Variabel X (Pelayanan Perpustakaan) terhadap Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan) adalah sebesar 44,5%, sedangkan 55,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

Nilai thitung pada hasil uji signifikansi parsial (uji t) adalah sebesar 8,828, di mana nilai ttabel adalah 1,988. Oleh karena nilai thitung ( $8,828 > 1,988$ ), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Perpustakaan (Variabel X) secara parsial terhadap Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan (Variabel Y).

Nilai Fhitung pada hasil uji signifikansi simultan (uji f) adalah sebesar 77,929, di mana nilai Ftabel adalah 3,94. Oleh karena nilai Fhitung ( $77,929 > 3,94$ ), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara seluruh Variabel X (Pelayanan Perpustakaan) secara simultan terhadap Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan).

Dari hasil-hasil pengujian hipotesis tersebut, dapat disimpulkan bahwa H1 (hipotesis kerja), yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan, diterima. Sedangkan H0 (hipotesis nol), yaitu tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan, ditolak.

**Tabel 10:**  
Hasil Uji Korelasi

Hubungan	Nilai Sig.	Nilai Korelasi	Keterangan
Pelayanan Perpustakaan = Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan	0,000	0,667	Korelasi kuat dan searah

Berdasarkan hasil uji korelasi antara Variabel X (Pelayanan Perpustakaan) dan Variabel Y (Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan) pada tabel, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000, di mana nilai 0,000 lebih kecil dibandingkan 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perpustakaan dengan citra profesi pustakawan. Sedangkan nilai Pearson Correlation pada hasil uji adalah 0,667 dan bernilai positif. Nilai 0,677 masuk pada kelas interval 0,60 – 0,799 dengan kriteria korelasi kuat, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan (korelasi) yang kuat dan searah antara pelayanan perpustakaan dengan persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan.

Seluruh hasil uji hipotesis dalam penelitian ini berjalan sesuai dengan teori citra menurut Frank Jefkins. Frank Jefkins menyebutkan bahwa citra adalah kesan yang muncul dibenak individu berdasarkan hasil pengetahuan dan pengalamannya. Dari teori tersebut, sudah dapat diprediksi bahwa pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh dan hubungan terhadap persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan.

Sesuai dengan prediksi sebelumnya, seluruh hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan hubungan yang signifikan dan searah antara pelayanan perpustakaan terhadap persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan di Perpustakaan Nasional RI. Oleh karena itu, makin baik pelayanan yang dialami dan dirasakan oleh pemustaka ketika berkunjung ke Perpustakaan Nasional RI, maka makin baik juga persepsi para pemustaka mengenai citra profesi pustakawan di Perpustakaan Nasional RI. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Asep Gunawan, dkk. (2015), di mana dinyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan memiliki

hubungan positif yang signifikan terhadap citra Perpustakaan BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat pada taraf yang kuat. Hasil penelitian ini dengan gambaran pengaruh pengalaman pelayanan terhadap persepsi citra profesi pustakawan sebesar sekitar 44,5%, juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhibah Risfatatih (2014) di mana komunikasi interpersonal ikut berperan dalam pembentukan citra pelayanan sirkulasi dan ekspresi diri pustakawan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh W.B.Aji Nugraha (2018) yang mempertegas dikotomi tipologi citra pustakawan dengan dua macam pandangan dan penggambaran yang berbeda antara penilai visual kepustakawanan dan realitas kepustakawanan, di mana kepustakawanan visual digambarkan lebih baik dan lebih bagus dibandingkan dengan kenyataan kepustakawanan di dunia nyata, dapat diperkuat dan ditunjukkan keterkaitannya dengan besaran nilai hubungan korelasi dan pengaruh antara kedua variable tersebut di atas di mana penggambaran citra profesi pustakawan dipersepsikan sedemikian rupa.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemustaka di Perpustakaan Nasional RI sudah termasuk dalam kriteria sangat baik dilihat dari jumlah skor rata-rata sebesar 3,67. Demikian juga, Persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan di Perpustakaan Nasional RI termasuk dalam kriteria sangat baik berdasarkan jumlah skor rata-rata sebesar 3,59.

Sementara itu, pelayanan perpustakaan memiliki korelasi kuat dan searah terhadap persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan, yaitu sebesar 0,677 yang termasuk pada kelas interval 0,60 – 0,799 dengan kriteria korelasi kuat berdasarkan hasil analisis uji korelasi yang telah dilakukan. Selain itu, berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh cukup kuat terhadap persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan, yaitu sebesar 0,445 atau 44,5%, sedangkan sisanya, yaitu 55,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis, dengan demikian hipotesis yang diterima adalah hipotesis kerja (H1), yaitu pelayanan perpustakaan berpengaruh terhadap persepsi pemustaka mengenai citra profesi pustakawan.

## **SARAN**

Penelitian ini dapat dijadikan salah satu rujukan bagi Perpustakaan Nasional RI untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pengalaman pemustaka ketika berkunjung ke Perpustakaan Nasional RI makin baik dan citra profesi pustakawan makin meningkat.

Selain itu, dapat dijadikan pijakan bagi Perpustakaan Nasional RI untuk

memaksimalkan promosi melalui berbagai platform media sosial dan juga media masa seperti televisi, yang meliputi promosi layanan Perpustakaan Nasional RI dan juga menunjukkan peran para pustakawan di dalamnya.

Penelitian selanjutnya dapat membahas permasalahan yang sama namun lebih fokus pada citra profesi pustakawan dengan menggunakan teknik wawancara untuk pengumpulan data, atau dapat meneliti tentang citra pustakawan dan pelayanan di perpustakaan yang berbeda, atau juga citra pustakawan dan kualitas koleksi perpustakaan.

## REFERENSI

58

- Ardianto, E. (2009). *Public Relations Praktis*. Widya Padjaran.
- Ardianto, E. (2010). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, E., & Soemirat, S. (2007). *Dasar-Dasar Public Relations*. Remaja Rosdakarya.
- Boulding, K. E. (1959). National images and international systems. *Journal of Conflict Resolution*, 3(2), 120–131. <https://doi.org/10.1177/002200275900300204>
- Gunawan, A., Saepudin, E., & Winoto, Y. (2017). Hubungan Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Citra BAPUSPIDA Provinsi Jawa Barat. *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 5(1), 84–93.
- Hermawan, R., & Zen, Z. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Sagung Seto.
- Jefkins, F. (2004). *Public Relation*. Erlangga.
- Kemdikbud. (2021, Juli 26). *KBBI Daring*. KBBI Daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kesan>
- Nugraha, W. B. A. (2018). Pemaknaan Citra Pustakawan dan Perpustakaan Dalam Video Game “Harvest Moon: Back To Nature” Di Kalangan Komunitas Pecinta Game. *Universitas Airlangga*. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/74824>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Rahayu, L. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Rahmat, J. (2007). *Psikologi Komunikasi (Revisi)*. Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pub. L. No. 43 (2007).
- Risfatatih, M., & Arfa, M. (2014). Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Citra Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 3(3), 51–60.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharman. (2005). *Psikologi Kognitif*. Srikandi.
- Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Damar Mulia Pustaka.
- Waidi. (2006). *Pemahaman dan Teori Persepsi*. Remaja Karya.