BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Perpustakaan UNIKOM berdiri, seiring dengan terbentuknya Universitas Komputer Indonesia Bandung sebagai Lembaga Induknya, berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI nomor 126/D/0/2000, tentang pendirian Universitas Komputer Indonesia Bandung dengan status terdaftar.

Tahun 1999 terbentuk Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) yang kemudian sejak tahun 2000 berubah nama menjadi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM). Dari perubahan nama lembaga induknya sedikit banyak memberikan pengaruh terhadap lahir dan berkembangnya perpustakaan.

Sejak tahun 2000 perpustakaan telah memberkan jasa layanan kepada civitas akademika UNIKOM. Lokasi perpustakaan berada di Kampus I Lantai 2 seluas 100m2. Jasa layanan yang diberikan menggunakan sistem manual dan terbuka (*open access*). Layanan peminjaman buku diberikan hanya kepada anggota perpustakaan UNIKOM. Baru pada Tahun 2001 Jasa layanan peminjaman buku menggunakan sistem komputerisasi yaitu Sistem Informasi Perpustakaan UNIKOM (SIPUSKOM), dan online database koleksi.

Tahun 2002, Perpustakaan UNIKOM berpindah lokasi ke Kampus IV Lantai 7, dan sistem komputerisasi layanan berkembang lebih terotomatisasi

dengan menggunakan DILLA (*digital library applications*) yang lebih lengkap fasilitasnya dari pengolahan hingga penelusuran bahan pustaka.

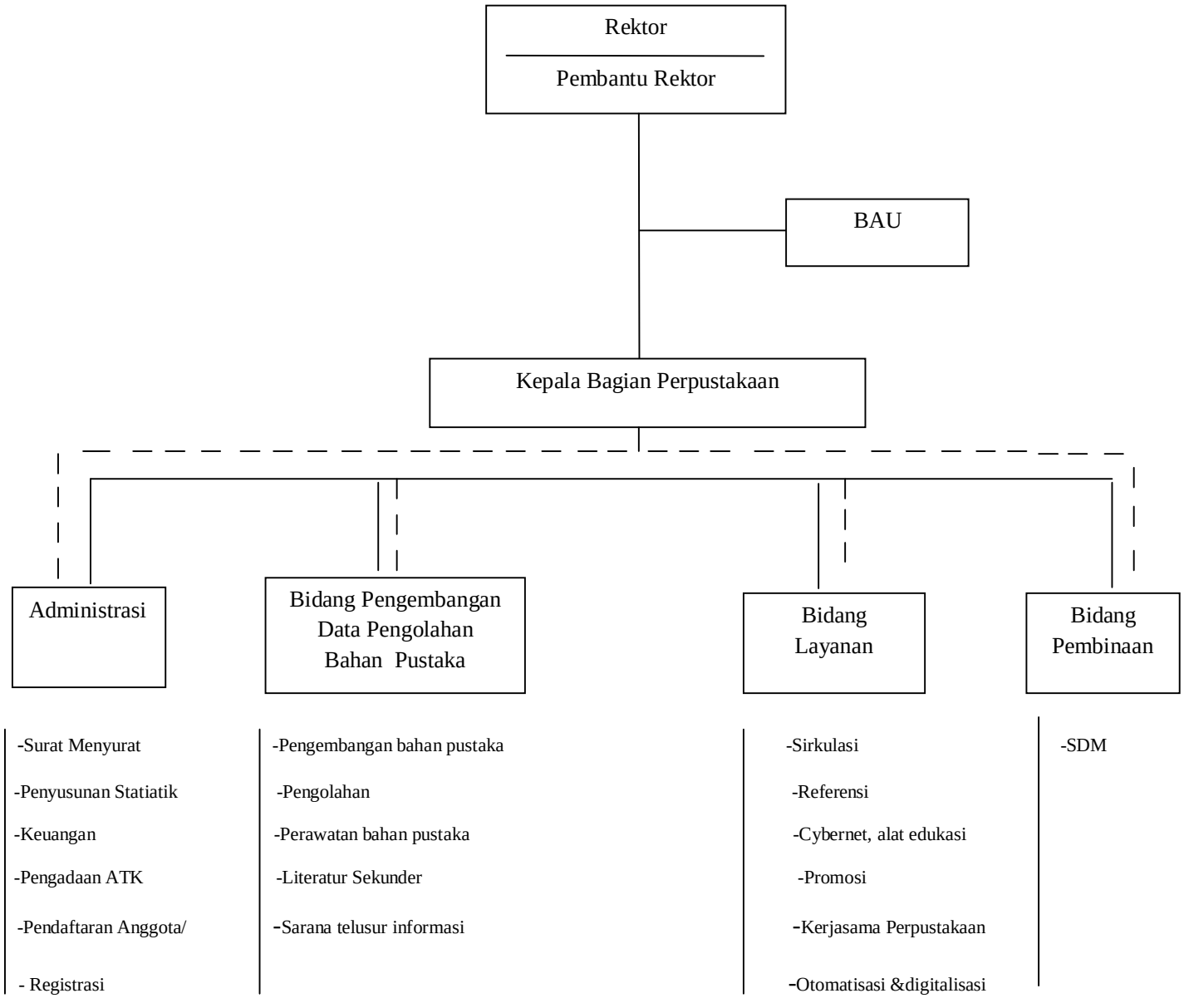
Tahun 2004, Perpustakaan UNIKOM menambah area lokasinya seluas +250m2 dan telah memiliki ruang khusus pengolahan bahan pustaka. Diharapkan dengan terus meningkatkan koleksi, sistem layanan dan luas perpustakaan, dapat lebih meningkatkan semangat belajar selama menempuh jenjang pendidikan di UNIKOM.

Tahun 2005, tepatnya tanggal 28 september 2005 Perpustakaan UNIKOM telah mengoperasionalkan layanan *cybernet* untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan *research* dan fasilitas *e-journal* dari *ProQuest*, dan wifi area.

Tahun 2008, Perpustakaan telah menambah fasilitas layanan *cybernet* sebanyak 8 unit komputer dan menjalankan proses alihmedia atau digitalisasi koleksi lokal.

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Mikro
Perpustakaan UNIKOM



Keterangan :
- - - - - Garis Komando
_____ Garis Koordinasi

4.1.3 Job Description

Deskripsi Jabatan pada Perpustakaan UNIKOM antara lain adalah sebagai berikut :

1.Ubudiyah Setiawati, S.Sos

Email : dyah@unikom.ac.id

Jabatan : Bagian administrasi umum Perpustakaan UNIKOM, digilib

2. Sendy Sudrajat, A.Md.

Email : sendy_kasep@yahoo.com

Jabatan : Bagian digitalisasi, cybernetlib, e-journal

3. Calis Maryani, S.Sos

Email : ichal_aryani@yahoo.com

Jabatan : Bagian Administrasi dan Pengolahan bahan pustaka referensi Skripsi/TA/LA/LKP

4. Sri Lestari Utama, Amd

Email : utama_30876@yahoo.com

Jabatan : Bagian Pengembangan dan Pengolahan Bahan Pustaka buku text, Serial

5. Taufik Nugraha, S.Sos

Email : tovickasev@yahoo.com

Jabatan : Bagian *information literacity* atau Bagian referensi, dan administrasi keanggotaan

6. Mia Hayati Kosasih, Amd.Kom

Email : miaekiana87@yahoo.com

Jabatan : Bagian Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian) dan Photo Copy

7. Diki Mulyadi

Email : Dickyjoey@ymail.com

Jabatan : Bagian penitipan tas

4.1.4 Aktivitas Perusahaan

Aktivitas Perpustakaan UNIKOM antara lain :

a. Bidang administrasi, aktivitas yang dilakukan :

1) Membuat Administrasi Surat, baik surat masuk maupun surat keluar yang berkaitan dengan Perpustakaan UNIKOM
2) Membuat dan menyusun Administrasi Statistik yang berkaitan dengan seluruh operasional Perpustakaan, mencakup penyusunan laporan bagi kepentingan Perpustakaan UNIKOM dan Institusi Pendidikan
3) Membuat dan mengolah Administrasi Keuangan, baik kas kecil maupun dana dari Institusi
4) Membuat perencanaan anggaran dalam bentuk neraca harian maupun tahunan
5) Merencanakan dan mengadakan Alat Tulis Kantor (ATK) setiap periodenya
6) Membuat Administrasi Pendaftaran anggota maupun registrasi

7) Pendaftaran retensi arsip seluruh bagian

b. Bidang Pengembangan dan Pengolahan Bahan Pustaka, aktivitas yang dilakukan adalah :

1) Membuat perencanaan program pembinaan dan pengembangan koleksi
2) Menseleksi, memprioritaskan koleksi bahan pustaka sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan pemakai.
3) Mengadakan koleksi bahan pustaka sesuai permintaan melalui : pembelian, hadiah (dari mahasiswa yang lulus)
4) Menginventarisasi pada buku induk pendataan dikomputer
5) Memberikan data kepemilikan perpustakaan
6) Mengkatalogisasi : memberikan data bibliografi pada format catalog dengan menggunakan system AACR II (Anglo American Cataloging Rules)
7) Mengklasifikasi dan menentukan tajuk subjeknya yaitu dikelompokkan berdasarkan pengelompokan subjek dengan menggunakan system DDC Edisi 22 (Dewey Decimal Classification), dan menetapkan subjek berdasarkan Daftar Tajuk Subjek yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
8) *Labeling*; yaitu memberikan data kelengkapan (menempelkan *call number*), kantong dari kartu buku, date slip, menyampul dan sebagainya.
9) Perawatan dan pemeliharaan koleksi

c. Bidang Layanan

1) Membuat perencanaan dan program peningkatan dan pengembangan layanan Perpustakaan.
2) Menyelenggarakan layanan sirkulasi/peminjaman
3) Menyelenggarakan layanan referensi :

- Layanan Koran dan majalah, pamflet, brosur dan sebagainya.
- Layanan Laporan dan Penelitian, TA
- Layanan Informasi
- Layanan Koleksi Sekunder
- Layanan Photo Copy
- Layanan Audiovisual
- Layanan silang/kerjasama dengan perpustakaan lain sejenis maupun luar perpustakaan
- Layanan alat edukasi

4) Promosi Perpustakaan

- Sosialisasi perpustakaan dilingkungan civitas akademik
- Display
- Bimbingan Pengguna

5) Kerjasama Perpustakaan, dalam hal ini layanan terhadap anggota Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi
6) Otomatisasi Perpustakaan, berupa pelayanan dalam bentuk komputerisasi
7) Alihmedia/digitalisasi koleksi local content dan koleksi yang diperlukan

d. Bidang Pembinaan, aktivitas yang dilakukan adalah :

1) Pembinaan keterampilan Ilmu Perpustakaan dan disiplin ilmu lainnya yang menunjang kinerja, baik dalam bentuk pelatihan, seminar, diklat dan sebagainya.
2) Memberikan pengarahan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kecintaan terhadap profesi.
3) Mengikutsertakan dalam organisasi profesi

4.2 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini akan dijelaskan gambaran mengenai karakteristik responden dimana yang akan dijadikan responden adalah para Pengguna Perpustakaan yang berkunjung ke Perpustakaan UNIKOM Bandung. Jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 orang. Berikut ini adalah tabel karakteristik identitas responden yang mencakup jenis kelamin.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	48	58
Wanita	35	42
Total	**83**	**100**

Dari Tabel 4.1, bahwa yang mengisi kuesioner dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (58%) dan jenis kelamin wanita sebanyak 35 orang (42%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki dikarenakan yang lebih banyak datang berkunjung ke perpustakaan

adalah mahasiswa dari fakultas teknik dan mayoritas mahasiswa fakultas teknik adalah berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17-23 tahun	77	93
24-30 tahun	6	7
31-37 tahun	-	-
>37 tahun	-	-
Total	**83**	**100**

Berdasarkan Tabel 4.2, bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini untuk usia 17-23 tahun sebanyak 77 orang (93%), usia 24-30 tahun sebanyak 6 orang (7%), usia 31-37 tahun tidak ada, dan usia >37 tidak ada. Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden dalam penelitian ini adalah usia 17-23 tahun dikarenakan rata-rata yang datang berkunjung adalah mahasiswa yang umumnya ada pada usia tersebut..

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMU	7	8
Perguruan Tinggi	76	92
Lainnya	-	-
Total	**83**	**100**

Data Kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4.3, karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini untuk SMU sebanyak 7 orang (8%), Perguruan Tinggi sebanyak 76 orang (92%), dan lainnya tidak ada. Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden dalam penelitian

ini adalah Perguruan Tinggi dikarenakan sebagian besar Pengguna Perpustakaan UNIKOM adalah mahasiswa.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pegawai/Karyawan	2	2
Wiraswasta	-	-
Profesional	-	-
Mahasiswa/i	79	96
Lainnya	2	2
Total	**83**	**100**

Berdasarkan Tabel 4.4, karakteristik berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah untuk pegawai/karyawan sebanyak 2 orang (2%), wiraswasta tidak ada, Profesional tidak ada, Mahasiswa/I sebanyak 79 orang (96%) dan lainnya sebanyak 2 orang (2%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/I dikarenakan sebagian besar Pengguna Perpustakaan UNIKOM adalah masih dalam pendidikan kuliah..

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Asal

Asal	Frekuensi	Persentase
UNIKOM	80	96
Luar UNIKOM	3	4
Total	**83**	**100**

Berdasarkan Tabel 4.5, karakteristik responden berdasarkan asal menunjukkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah dari UNIKOM sebanyak 80 orang (96%), dan luar UNIKOM sebanyak 3 orang (4%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden dalam penelitian ini adalah

berasal dari UNIKOM dikarenakan sebagian besar Pengguna Perpustakaan adalah mahasiswa UNIKOM.

Tabel 4.6
Karaketristik Responden Berdasarkan Mengetahui Sumber Keberadaan Perpustakaan

Sumber	Frekuensi	Persentase
Teman	54	65
Saudara	2	2
Promosi	6	7
Kebetulan Lewat	8	10
Lainnya	13	16
Total	**83**	**100**

Berdasarkan Tabel 4.6, karakteristik responden berdasarkan mengetahui sumber keberadaan Perpustakaan menunjukkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah mengetahui sumber perpustakaan dari teman sebanyak 54 orang (65%), dari saudara sebanyak 2 orang (2%), promosi sebanyak 6 orang (7%), kebetulan lewat sebanyak 8 orang (10%), dan lainnya sebanyak 13 orang (16%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas dalam penelitian ini mengetahui sumber perpustakaan adalah dari teman dikarenakan sebagian besar Pengguna Perpustakaan UNIKOM mengetahui keberadaan Perpustakaan dari temannya yang kuliah di UNIKOM.

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali dalam Sebulan berkunjung ke Perpustakaan UNIKOM Bandung

Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1-2 kali	29	35
3-4 kali	34	41
5-6 kali	7	8
>6 kali	13	16
Total	**83**	**100**

Berdasarkan Tabel 4.7, karakteristik responden berdasarkan berapa kali dalam sebulan berkunjung ke Perpustakaan UNIKOM Bandung yaitu yang datang 1-2 kali sebanyak 29 orang (35%), yang datang 3-4 kali sebanyak 34 orang (41%), yang datang 5-6 kali sebanyak 7 orang (8%), dan yang datang >6 kali sebanyak 13 orang (16%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas dalam penelitian ini adalah datang 3-4 kali dalam sebulan berkunjung ke Perpustakaan UNIKOM Bandung dikarenakan kebutuhan berkunjung ke Perpustakaan tidak lebih dan tidak kurang dari 3-4 kali.

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Jam Berkunjung ke Perpustakaan UNIKOM Bandung

Jam	Frekuensi	Persentase (%)
08.00-10.00	19	23
10.00-12.00	47	57
13.00-15.00	17	20
Total	**83**	**100**

Berdasarkan Tabel 4.8, karakteristik responden berdasarkan Jam berkunjung ke Perpustakaan UNIKOM Bandung yaitu yang datang pada pukul 08.00-10.00 sebanyak 19 orang (23%), yang datang pada pukul 10.00-12.00 sebanyak 47 orang (57%), dan yang datang pada pukul 13.00-15.00 sebanyak 17 orang (20%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas dalam penelitian ini adalah jam berkunjung ke Perpustakaan UNIKOM Bandung adalah pada pukul 10.00-12.00 dikarenakan pada jam itu adalah tidak terlalu pagi dan tidak terlalu siang dan juga tidak mengganggu aktivitas perkuliahan.

Tabel 4.9
Karakteristik Responden Berdasarkan Hari Kunjungan ke Perpustakaan UNIKOM Bandung

Hari	Frekuensi	Persentase (%)
Senin-Selasa	25	30
Rabu-Kamis	49	59
Jumat-Sabtu	9	11
Total	**83**	**100**

Berdasarkan Tabel 4.9, karakteristik responden berdasarkan Hari kunjungan ke Perpustakaan UNIKOM Bandung yaitu yang datang antara hari Senin-Selasa yaitu sebanyak 25 orang (30%), yang datang antara hari Rabu-Kamis yaitu sebanyak 49 orang (59%), dan yang datang antara hari Jumat-Sabtu yaitu sebanyak 9 orang (11%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas dalam penelitian ini yang berkunjung ke Perpustakaan UNIKOM Bandung adalah antara hari Rabu-Kamis karena kemungkinan di hari lain ada aktivitas perkuliahan yang tidak bisa ditinggalkan, hari jumat dan sabtu kebanyakan mahasiswa libur kuliah.

4.3 Analisis Deskriptif

4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Interpersonal

Penulis menyebarkan kuesioner kepada 83 orang responden yang datang berkunjung ke Perpustakaan UNIKOM Bandung. Kuesioner tersebut terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian pertama terdiri dari 10 pernyataan yang berkaitan dengan Komunikasi Interpersonal, bagian kedua terdiri dari 22 pernyataan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, dan bagian ketiga terdiri dari 4 pernyataan yang berkaitan dengan Kepuasan Pengguna Perpustakaan. Berikut ini adalah penilaian

responden mengenai Komunikasi Interpersonal di Perpustakaan UNIKOM Bandung. Untuk lebih jelasanya diuraikan pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.10
Anda Melihat Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung Bersedia Menerima Keluhan Orang Lain Walau Bersifat Pribadi

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	18.1
Setuju	**32**	**38.6**
Ragu-ragu	28	33.7
Tidak Setuju	8	9.6
Sangat Tidak Setuju	15	18.1
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Anda Melihat Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung Bersedia Menerima Keluhan Orang Lain Walau Bersifat Pribadi.". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 15 orang (18,1%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (38,6%) menyatakan setuju, 28 orang (33,7%) menyatakan ragu-ragu, 8 orang (9,6%) menyatakan tidak setuju dan 15 orang (18,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil dari responden menyatakan setuju melihat karayawan perpustakaaan unikom bandung bersedia menerima keluhan orang lain walau bersifat pribadi.

Tabel 4.11
Anda Melihat Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung bersedia menerima kritik dan saran dari para Pengguna Perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	18.1
Setuju	**36**	**43.4**
Ragu-ragu	21	25.3
Tidak Setuju	10	12.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Anda Melihat Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung bersedia menerima kritik dan saran dari para Pengguna Perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung.". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 15 orang (18,1%) menyatakan sangat setuju, 36 orang (43,4%) menyatakan setuju, 21 orang (25,3%) menyatakan ragu-ragu,10 orang (12,0%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil dari responden menyatakan setuju anda melihat karyawan perpustakaan unikom bandung bersedia menerima kritik dan saran dari para pengguna perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tabel 4.12
Anda telah melihat cara berkomunikasi Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dengan tutur kata yang sopan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	12.0
Setuju	**52**	**62.7**
Ragu-ragu	15	18.1
Tidak Setuju	5	6.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Anda telah melihat cara berkomunikasi Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dengan tutur kata yang sopan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang (12,0%) menyatakan sangat setuju, 52 orang (62,7%) menyatakan setuju, 15 orang (18,1%) menyatakan ragu-ragu,5 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil dari responden menyatakan setuju

melihat cara berkomunikasi Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dengan tutur kata yang sopan.

Tabel 4.13
Anda melihat para Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung peka terhadap Orang Lain

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	18.1
Setuju	22	26.5
Ragu-ragu	**31**	**37.3**
Tidak Setuju	14	16.9
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "anda melihat para karyawan perpustakaan unikom bandung peka terhadap orang lain". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 15 orang (18,1%) menyatakan sangat setuju, 22 orang (26,5%) menyatakan setuju, 31 orang (37,3%) menyatakan ragu-ragu, 14 orang (16,9%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil dari responden menyatakan ragu-ragu melihat para karyawan perpustakaan unikom bandung peka terhadap orang lain.

Tabel 4.14
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dapat menerima masukan dari Pengguna Perpustakaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	11	13.3
Setuju	**39**	**47.0**
Ragu-ragu	27	32.5
Tidak Setuju	4	4.8
Sangat Tidak Setuju	2	2.4
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dapat menerima masukan dari Pengguna Perpustakaan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 39 orang (47,0%) menyatakan setuju, 27 orang (32,5%) menyatakan ragu-ragu, 4 orang (4,8%) menyatakan tidak setuju dan 2 orang (2,4%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil dari responden menyatakan setuju karyawan perpustakaan unikom bandung dapat menerima masukan dari pengguna perpustakaan.

Tabel 4.15
Komunikasi yang lancar antara karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dengan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung akan menciptakan suasana kerja yang harmonis

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	28	33.7
Setuju	**43**	**51.8**
Ragu-ragu	10	12.0
Tidak Setuju	2	2.4
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Komunikasi yang lancar antara karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dengan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung akan menciptakan suasana kerja yang harmonis". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 28 orang (33,7%) menyatakan sangat setuju, 43 orang (51,8%) menyatakan setuju, 10 orang (12,0%) menyatakan ragu-ragu dan 2 orang (2,4%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju karyawan perpustakaan unikom bandung dapat menerima masukan dari pengguna perpustakaan.

Tabel 4.16
Anda saat melihat karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung menunjukkan perasaan senang ketika berbicara dengan orang lain

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	15.7
Setuju	**38**	**45.8**
Ragu-ragu	27	32.5
Tidak Setuju	5	6.0
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Anda saat melihat karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung menunjukkan perasaan senang ketika berbicara dengan orang lain". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang (15,7%) menyatakan sangat setuju, 38 orang (45,8%) menyatakan setuju, 27 orang (32,5%) menyatakan ragu-ragu dan 5 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju melihat karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung menunjukkan perasaan senang ketika berbicara dengan orang lain.

Tabel 4.17
Dalam Komunikasi itu menganggap perbedaan pendapat sebagai hal yang biasa

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	17	20.5
Setuju	**45**	**54.2**
Ragu-ragu	16	19.3
Tidak Setuju	5	6.0
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Dalam Komunikasi itu menganggap perbedaan pendapat sebagai hal yang biasa". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 17 orang (20,5%) menyatakan

sangat setuju, 45 orang (54,2%) menyatakan setuju, 16 orang (19,3%) menyatakan ragu-ragu dan 5 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju dalam komunikasi itu menganggap perbedaan pendapat sebagai hal yang biasa.

Tabel 4.18
Penyampaian informasi yang lancar dari karyawan UNIKOM Bandung karena kesamaan pengalaman

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	10.8
Setuju	**33**	**39.8**
Ragu-ragu	31	37.3
Tidak Setuju	9	10.8
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Penyampaian informasi yang lancar dari karyawan unikom bandung karena kesamaan pengalaman". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang (10,8%) menyatakan sangat setuju, 33 orang (39,8%) menyatakan setuju, 31 orang (37,3%) menyatakan ragu-ragu, 9 orang (10,8%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju penyampaian informasi yang lancar dari karyawan unikom bandung karena kesamaan pengalaman.

Tabel 4.19
Ada kebijakan karyawan yang mudah untuk dikomunikasikan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	10.8
Setuju	**38**	**45.8**
Ragu-ragu	25	30.1
Tidak Setuju	11	13.3
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Ada kebijakan karyawan yang mudah untuk dikomunikasikan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang (10,8%) menyatakan sangat setuju, 38 orang (45,8%) menyatakan setuju, 25 orang (30,11%) menyatakan ragu-ragu dan 11 orang (13,3%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju ada kebijakan karyawan yang mudah untuk dikomunikasikan.

Pendekatan lain untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal dapat dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap indikator-indikator Komunikasi Interpersonal. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih tajam dan rinci bagaimana Komunikasi Interpersonal itu di terapkan. Hal dari penilaian ini dapat digunakan untuk mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan dengan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan berikut ini.

1. Keterbukaan

Sifat keterbukaan menunjuk paling tidak dua aspek tentang komunikasi interpersonal. Aspek pertama, bahwa kita harus terbuka pada orang-orang yang berinteraksi dengan kita. Hal ini tidak berarti bahwa kita harus menceritakan semua latar belakang kehidupan kita. Namun yang penting ada kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah umum. Dengan demikian, orang lain akan mengetahui pendapat, pikiran, dan gagasan kita, sehingga komunikasi akan mudah dilakukan. Aspek kedua, adalah kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang tentang segala

sesuatu yang dikatakannya. Demikian pula sebaliknya, kita ingin orang lain memberikan tanggapan secara jujur dan terbuka tentang segala sesuatu yang kita katakan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.20 dibawah ini :

Tabel 4.20
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator Keterbukaan

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor actual	Kriteria
1. Anda melihat Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung bersedia menerima keluhan orang lain walau bersifat pribadi seperti keluhan tidak ramah, tidak murah senyum, dan sebagainya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media e-mail atau YM (Yahoo Messenger)	303	415	73.01	Baik
2. Anda melihat Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung bersedia menerima kritik dan saran dari para Pengguna Perpustakaan baik secara langsung mapun tidak langsung melalui media e-mail atau YM (Yahoo Messenger)	303	415	73.01	Baik
Total	**606**	**830**	**73.01**	**Baik**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa keterbukaan karyawan Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan baik dengan skor 73,01%. Jumlah keseluruhan total skor bahwa keterbukaan yang dimiliki oleh para karyawan Perpustakaan Universita Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung berada dalam tingkat baik.

2. Empati

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain melalui kacamata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang

mengalaminya. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Empati yang akurat melibatkan kepekaan baik kepekaan terhadap perasaan yang ada maupun fasilitas verbal untuk mengkomunikasikan pengertian ini. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.21 dibawah ini :

Tabel 4.21
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator Empati

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
3. Anda telah melihat cara berkomunikasi Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dengan tutur kata yang sopan	314	415	75.66	Baik
4. Anda melihat para karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung peka terhadap orang lain	285	415	68.67	Cukup
Total	**599**	**830**	**72.17**	**Baik**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa empati karyawan Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan baik dengan skor 72.17%. Walaupun ada satu kriteria yang menunjukkan angka skor cukup, artinya adalah para Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung tidak terlalu peka terhadap orang lain (Penggguna Perpustakaan) akan tetapi dari jumlah keseluruhan total skor Bahwa empati yang dimiliki oleh para karyawan Perpustakaan Universita Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung berada dalam tingkat baik.

3. Sikap Mendukung

Hubungan Interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap supportif merupakan sikap yang mengurangi sikap defensif. Sikap ini muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur dan tidak empatik. Sikap defensif mengakibatkan komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif, karena orang yang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi daripada memahami komunikasi. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah) atau faktor-faktor situasional yang berupa perilaku komunikasi orang lain. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.22 dibawah ini :

Tabel 4.22
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator Sikap Mendukung

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
5. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dapat menerima masukan dari Pengguna Perpustakaan.	302	415	72.77	Baik
6. Komunikasi yang lancar antara Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan menciptakan suasana kerja yang harmonis	346	415	83.37	Baik
Total	**648**	**830**	**78.07**	**Baik**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.22 di atas menunjukkan bahwa sikap mendukung karyawan Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan

baik dengan skor 78.07%. Jumlah keseluruhan total skor bahwa sikap mendukung yang dimiliki oleh para karyawan Perpustakaan Universita Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung berada dalam tingkat baik.

4. Sikap Positif

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, mempunyai perasaan positif terhadap orang lain dan berbagai situasi komunikasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.23 dibawah ini :

Tabel 4.23
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator Sikap Positif

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
7. Anda saat melihat Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung menunjukkan perasaan senang ketika berbicara dengan orang lain.	308	415	74.22	Baik
8. Dalam komunikasi itu menganggap perbedaan pendapat sebagai hal yang biasa	323	415	77.83	Baik
Total	**631**	**830**	**76.02**	**Baik**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.23 di atas menunjukkan bahwa sikap positif karyawan Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan baik dengan skor 76.02%. Jumlah keseluruhan total skor bahwa sikap positif yang dimiliki oleh para karyawan Perpustakaan Universita Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung berada dalam tingkat baik.

5. Kesamaan

Kesamaan dalam komunikasi interpersonal ini mencakup dua hal. Pertama adalah kesamaan bidang pengalaman diantara para pelaku komunikasi. Artinya,komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila para pelaku komunikasi mempunyai nilai, sikap, perilaku dan pengalaman yang sama. Hal ini tidak berarti bahwa ketidaksamaan tidaklah komunikatif. Tentu saja dapat, namun komunikasi mereka lebih sulit dan perlu banyak waktu untuk menyesuaikan diri. Kedua, kesamaan dalam memberikan dan menerima pesan. Sebagai contoh, bila seseorang berbicara terus dan orang lain mendengar terus, tentunya komunikasi interpersonal kurang efektif.

Tabel 4.24
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator Kesamaan

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
9. Penyampaian informasi yang lancar dari Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung karena kesamaan pengalaman.	289	415	69.64	Baik
10. Ada kebijakan Karyawan yang mudah untuk dikomunikasikan	294	415	70.84	Baik
Total	**583**	**830**	**70.24**	**Baik**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa kesamaan karyawan dengan pengguna Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan baik dengan skor 70.24%. Jumlah keseluruhan total skor bahwa kesamaan yang dimiliki oleh para karyawan Perpustakaan Universita Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung berada dalam tingkat baik.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai komunikasi interpersonal, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.25
Akumulasi tanggapan responden mengenai komunikasi interpersonal

Item Pertanyaan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
Indikator Keterbukaan									
1	15	32	28	8	0	303	415	73.01	Baik
2	15	36	21	10	1	303	415	73.01	Baik
Indikator Empati									
3	10	52	15	5	1	314	415	75.66	Baik
4	15	22	31	14	1	285	415	68.67	Cukup
Indikator Sikap Mendukung									
5	11	39	27	4	2	302	415	72.77	Baik
6	28	43	10	2	0	346	415	83.37	Baik
Indikator Sikap Positif									
7	13	38	27	5	0	308	415	74.22	Baik
8	17	45	16	5	0	323	415	77.83	Baik
Indikator Kesamaan									
9	9	33	31	9	1	289	415	69.64	Baik
10	9	38	25	11	0	294	415	70.84	Baik
Rata-rata Persentase Skor								**73.90**	
Kriteria									**Baik**

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor total untuk komunikasi interpersonal adalah sebesar 73,90% yang terletak antara rentang 68.01 - 84.00 % yang terdapat pada kriteria baik karena dilihat dari cara berkomunikasi para karyawan Perpustakaan UNIKOM sudah baik . Dengan demikian, komunikasi interpersonal berada pada kategori baik.

Hasil kriteria skor tanggapan responden untuk indikator empati item pernyataan ke 4 “Anda melihat para karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung peka terhadap orang lain” menunjukkan bahwa para karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung peka terhadap orang lain” dengan mendapat skor 68.67% (cukup), artinya karyawan belum terlalu peka terhadap orang lain (Pengguna Perpustakaan).

4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 4.26
Gedung Yang Dimiliki Sudah Sesuai

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	9.6
Setuju	**27**	**32.5**
Ragu-ragu	18	21.7
Tidak Setuju	21	25.3
Sangat Tidak Setuju	9	10.8
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Gedung yang dimiliki sudah sesuai". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 8 orang (9,6%) menyatakan sangat setuju, 27 orang (32,5%) menyatakan setuju, 18 orang (21,7%) menyatakan ragu-ragu, 21 orang (25,3%) menyatakan tidak setuju dan 9 orang (10,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju gedung yang dimiliki sudah sesuai.

Tabel 4.27
Kelengkapan Fasilitas Fisik Yang Dimiliki Sudah Sesuai

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	6.0
Setuju	22	26.5
Ragu-ragu	**25**	**30.1**
Tidak Setuju	**25**	**30.1**
Sangat Tidak Setuju	6	7.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki sudah sesuai". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 5 orang (6,0%) menyatakan sangat setuju, 22 orang (26,5%) menyatakan setuju, 25 orang (30,1%) masing-masing menyatakan ragu-

ragu dan tidak setuju dan 6 orang (7,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan ragu-ragu dan tidak setuju kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki sudah sesuai.

Tabel 4.28
Penampilan Karyawan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	12.0
Setuju	**47**	**56.6**
Ragu-ragu	18	21.7
Tidak Setuju	7	8.4
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Penampilan Karyawan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang (12,0%) menyatakan sangat setuju, 47 orang (56,6%) menyatakan setuju, 18 orang (21,7%) menyatakan ragu-ragu, 7 orang (8,4%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju penampilan karyawan.

Tabel 4.29
Usaha dalam mempromosikan Perpustakaan UNIKOM Bandung

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	9.6
Setuju	**33**	**39.8**
Ragu-ragu	27	32.5
Tidak Setuju	11	13.3
Sangat Tidak Setuju	4	4.8
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Usaha dalam mempromosikan Perpustakaan UNIKOM Bandung". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 8 orang (9,6%) menyatakan sangat setuju, 33

orang (39,8%) menyatakan setuju, 27 orang (32,5%) menyatakan ragu-ragu, 11 orang (13,3%) menyatakan tidak setuju dan 4 orang (4,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju usaha dalam mempromosikan perpustakaan UNIKOM Bandung.

Tabel 4.30
Ketepatan Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dalam memenuhi janji

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	12.0
Setuju	**43**	**51.8**
Ragu-ragu	25	30.1
Tidak Setuju	5	6.0
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Ketepatan Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dalam memenuhi janji". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang (12,0%) menyatakan sangat setuju, 43 orang (51,8%) menyatakan setuju, 25 orang (30,1%) menyatakan ragu-ragu dan 5 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju ketepatan karyawan perpustakaan UNIKOM Bandung dalam memenuhi janji.

Tabel 4.31
Kemampuan dalam memecahkan masalah Pengguna Perpustakaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	14.5
Setuju	**38**	**45.8**
Ragu-ragu	27	32.5
Tidak Setuju	5	6.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Kemampuan dalam memecahkan masalah Pengguna Perpustakaan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang (14,5%) menyatakan sangat setuju, 38 orang (45,8%) menyatakan setuju, 27 orang (32,5%) menyatakan ragu-ragu, 5 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju kemampuan dalam memecahkan masalah pengguna perpustakaan.

Tabel 4.32
Kemampuan melakukan pelayanan pada saat yang tepat

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	11	13.3
Setuju	**41**	**49.4**
Ragu-ragu	26	31.3
Tidak Setuju	3	3.6
Sangat Tidak Setuju	2	2.4
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Kemampuan melakukan pelayanan pada saat yang tepat". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 41 orang (49,4%) menyatakan setuju, 26 orang (31,3%) menyatakan ragu-ragu, 3 orang (3,6%) menyatakan tidak setuju dan 2 orang (2,4%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju kemampuan melakukan pelayanan pada saat yang tepat.

Tabel 4.33
Kemampuan melakukan pelayanan tepat waktu

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	11	13.3
Setuju	**44**	**53.0**
Ragu-ragu	19	22.9
Tidak Setuju	8	9.6
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Kemampuan melakukan pelayanan tepat waktu". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 44 orang (53,0%) menyatakan setuju, 19 orang (22,9%) menyatakan ragu-ragu, 8 orang (9,6%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Kemampuan melakukan pelayanan tepat waktu.

Tabel 4.34
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung tidak pernah melakukan salah dalam pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	14.5
Setuju	8	9.6
Ragu-ragu	**36**	**43.4**
Tidak Setuju	21	25.3
Sangat Tidak Setuju	6	7.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung tidak pernah melakukan salah dalam pelayanan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang (14,5%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (9,6%) menyatakan setuju, 36 orang (43,4%) menyatakan ragu-ragu, 21 orang (25,3%) menyatakan tidak setuju dan 6

orang (7,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan ragu-ragu karyawan perpustakaan unikom bandung tidak pernah melakukan salah dalam pelayanan.

Tabel 4.35
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan mengkonfirmasi tepat waktu setelah pelayanan dilakukan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	8.4
Setuju	**49**	**59.0**
Ragu-ragu	18	21.7
Tidak Setuju	5	6.0
Sangat Tidak Setuju	4	4.8
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan mengkonfirmasi tepat waktu setelah pelayanan dilakukan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 7 orang (8,4%) menyatakan sangat setuju, 49 orang (59,0%) menyatakan setuju, 18 orang (21,7%) menyatakan ragu-ragu, 5 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju dan 4 orang (4,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju karyawan perpustakaan unikom bandung akan mengkonfirmasi tepat waktu setelah pelayanan dilakukan.

Tabel 4.36
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan memberikan pelayanan dengan segera kepada Pengguna Perpustakaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	14.5
Setuju	**40**	**48.2**
Ragu-ragu	20	24.1
Tidak Setuju	9	10.8
Sangat Tidak Setuju	2	2.4
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan memberikan pelayanan dengan segera kepada Pengguna Perpustakaan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang (14,5%) menyatakan sangat setuju, 40 orang (48,2%) menyatakan setuju, 20 orang (24,1%) menyatakan ragu-ragu, 9 orang (10,8%) menyatakan tidak setuju dan 2 orang (2,4%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan memberikan pelayanan dengan segera kepada Pengguna Perpustakaan.

Tabel 4.37
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung selalu bersedia menolong Pengguna Perpustakaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	15.7
Setuju	**41**	**49.4**
Ragu-ragu	23	27.7
Tidak Setuju	5	6.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan selalu bersedia menolong Pengguna Perpustakaan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang (15,7%) menyatakan sangat setuju, 41 orang (49,4%) menyatakan setuju, 23 orang (27,7%) menyatakan ragu-ragu, 5 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Karyawan Perpustakaan selalu bersedia menolong Pengguna Perpustakaan.

Tabel 4.38
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung Tidak Menunjukkan Kesan Sibuk Dalam Menyambut Pengguna

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	11	13.3
Setuju	**38**	**45.8**
Ragu-ragu	23	27.7
Tidak Setuju	10	12.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	83	100.0

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung tidak menunjukkkan kesan sibuk dalam menyambut pengguna". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 38 orang (45,8%) menyatakan setuju, 23 orang (27,7%) menyatakan ragu-ragu, 10 orang (12,0%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung tidak menunjukkkan kesan sibuk dalam menyambut pengguna.

Tabel 4.39
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung menanamkan kepercayaannya kepada Pengguna Perpustakaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	9.6
Setuju	**51**	**61.4**
Ragu-ragu	17	20.5
Tidak Setuju	7	8.4
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung menanamkan kepercayaannya

kepada Pengguna Perpustakaan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 8 orang (9,6%) menyatakan sangat setuju, 51 orang (61,4%) menyatakan setuju, 17 orang (20,5%) menyatakan ragu-ragu dan 7 orang (8,4%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung menanamkan kepercayaannya kepada Pengguna Perpustakaan.

Tabel 4.40
Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung merasa aman dengan peminjaman buku yang mereka lakukan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	14.5
Setuju	**54**	**65.1**
Ragu-ragu	11	13.3
Tidak Setuju	6	7.2
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung merasa aman dengan peminjaman buku yang mereka lakukan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang (14,5%) menyatakan sangat setuju, 54 orang (65,1%) menyatakan setuju, 11 orang (13,3%) menyatakan ragu-ragu dan 6 orang (7,2%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung merasa aman dengan peminjaman buku yang mereka lakukan.

Tabel 4.41
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Pengguna Perpustakaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	11	13.3
Setuju	**51**	**61.4**
Ragu-ragu	15	18.1
Tidak Setuju	5	6.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung bersikap sopan dan ramah kepada pengguna Perpustakaan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 51 orang (61,4%) menyatakan setuju, 15 orang (18,1%) menyatakan ragu-ragu, 5 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung bersikap sopan dan ramah kepada pengguna Perpustakaan.

Tabel 4.42
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung mempunyai pengetahuan yang memadai

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	15.7
Setuju	**36**	**43.4**
Ragu-ragu	31	37.3
Tidak Setuju	3	3.6
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung mempunyai pengetahuan yang memadai". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang (15,7%) menyatakan sangat setuju, 36 orang (43,4%) menyatakan setuju, 31 orang (37,3%)

menyatakan ragu-ragu dan 3 orang (3,6%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung mempunyai pengetahuan yang memadai.

Tabel 4.43
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna tidak memandang status sosial

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	17	20.5
Setuju	**56**	**67.5**
Ragu-ragu	8	9.6
Tidak Setuju	2	2.4
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna tidak memandang status sosial". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 17 orang (20,5%) menyatakan sangat setuju, 56 orang (67,5%) menyatakan setuju, 8 orang (9,6%) menyatakan ragu-ragu dan 2 orang (2,4%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna tidak memandang status sosial.

Tabel 4.44
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan Pengguna Perpustakaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	7.2
Setuju	**42**	**50.6**
Ragu-ragu	24	28.9
Tidak Setuju	10	12.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan Pengguna Perpustakaan". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 6 orang (7,2%) menyatakan sangat setuju, 42 orang (50,6%) menyatakan setuju, 24 orang (28,9%) menyatakan ragu-ragu, 10 orang (12,0%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan Pengguna Perpustakaan.

Tabel 4.45
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi dalam hal meminjam buku

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	6.0
Setuju	26	31.3
Ragu-ragu	**43**	**51.8**
Tidak Setuju	8	9.6
Sangat Tidak Setuju	1	1.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi dalam hal meminjam buku". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 5 orang (6,0%) menyatakan sangat setuju, 26 orang (31,3%) menyatakan setuju, 43 orang (51,8%) menyatakan ragu-ragu, 8 orang (9,6%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan ragu-ragu

Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi dalam hal meminjam buku.

Tabel 4.46
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan mengetahui minat dan kemauan Pengguna Perpustakaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	8.4
Setuju	18	21.7
Ragu-ragu	**47**	**56.6**
Tidak Setuju	3	3.6
Sangat Tidak Setuju	8	9.6
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan mengetahui minat dan kemauan Pengguna". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 7 orang (8,4%) menyatakan sangat setuju, 18 orang (21,7%) menyatakan setuju, 47 orang (56,6%) menyatakan ragu-ragu, 3 orang (3,6%) menyatakan tidak setuju dan 8 orang (9,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan ragu-ragu Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan mengetahui minat dan kemauan Pengguna.

Tabel 4.47
Karyawan Perpustakan akan mengerti kebutuhan khusus dari Pengguna

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	8.4
Setuju	18	21.7
Ragu-ragu	**44**	**53.0**
Tidak Setuju	9	10.8
Sangat Tidak Setuju	5	6.0
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakan akan mengerti kebutuhan khusus dari Pengguna". Dari

tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 7 orang (8,4%) menyatakan sangat setuju, 18 orang (21,7%) menyatakan setuju, 44 orang (53,0%) menyatakan ragu-ragu, 9 orang (10,8%) menyatakan tidak setuju dan 5 orang (6,0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan ragu-ragu Karyawan Perpustakan akan mengerti kebutuhan khusus dari Pengguna.

Pendekatan lain untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap indikator-indikator Kualitas Pelayanan. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih tajam dan rinci bagaimana Kualitas Pelayanan itu di terapkan. Hal dari penilaian ini dapat digunakan untuk mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan dengan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan berikut ini.

1. Bukti Langsung (*tangibles)*

Definisi Bukti Langsung yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.48 dibawah ini :

Tabel 4.48
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator *Tangible*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
11. Gedung yang dimiliki sudah sesuai	253	415	60.96	Cukup
12. Kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki sudah sesuai	244	415	58.80	Cukup
13. Penampilan Karyawan	307	415	73.98	Baik
14. Usaha dalam mempromosikan Perpustakaan UNIKOM Bandung	279	415	67.23	Cukup
Total	**1083**	**1660**	**65.24**	**Cukup**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.48 di atas menunjukkan bahwa untuk indikator *Tangible* Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan cukup dengan skor 65.24%, tetapi ada satu kriteria yang menunjukkan angka skor baik 73.98% yaitu dilihat dari penampilan karyawannya, artinya Perpustakaan UNIKOM Bandung sebagian kecil terlihat baik.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.49 dibawah ini :

Tabel 4.49
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator *Reliability*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
15. Ketepatan Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dalam memenuhi janji	307	415	73.98	Baik
16. Kemampuan dalam memecahkan masalah Pengguna Perpustakaan	304	415	73.25	Baik
17. Kemampuan melakukan pelayanan pada saat yang tepat	305	415	73.49	Baik
18. Kemampuan melakukan pelayanan tepat waktu	305	415	73.49	Baik
19. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung tidak pernah melakukan salah dalam pelayanan	248	415	59.76	Cukup
Total	**1469**	**2075**	**70.80**	**Baik**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.49 di atas menunjukkan bahwa untuk indikator *Reliability* Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan baik dengan skor 70.80%, akan tetapi ada satu kriteria yang menunjukkan angka skor cukup 59.76% yaitu dilihat dari instrument "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung tidak pernah melakukan salah dalam pelayanan", artinya Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung sebagian pernah melakukan salah dalam pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa

adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.50 dibawah ini :

Tabel 4.50
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator *Responsiveness*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
20. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan mengkonfirmasi tepat waktu setelah pelayanan dilakukan	299	415	72.05	Baik
21. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan memberikan pelayanan dengan segera kepada Pengguna Perpustakaan	300	415	72.29	Baik
22. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung selalu bersedia menolong Pengguna Perpustakaan	308	415	74.22	Baik
23. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut Pengguna Perpustakaan	297	415	71.57	Baik
Total	**1204**	**1660**	**72.53**	**Baik**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.50 di atas menunjukkan bahwa untuk indikator *Reliability* Karyawan Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan baik dengan skor 70.80%.

4. Jaminan (*Assurance*)

Definisi jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan

kepada perusahaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.51 dibawah ini :

Tabel 4.51
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator *Assurance*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
24. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung menanamkan kepercayaannya kepada Pengguna Perpustakaan	309	415	74.46	Baik
25. Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung merasa aman dengan peminjaman buku yang mereka lakukan	321	415	77.35	Baik
26. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung bersikap sopan dan ramah kepada Pengguna Perpustakaan	315	415	75.90	Baik
27. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung mempunyai pengetahuan yang memadai	308	415	74.22	Baik
Total	**1253**	**1660**	**75.48**	**Baik**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.51 di atas menunjukkan bahwa untuk indikator *Assurance* Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan baik dengan skor 75.48%.

5. Empati (*Emphaty)*

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara

spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.52 dibawah ini :

Tabel 4.52
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator *Emphaty*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
28. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna tidak memandang status sosial	337	415	81.20	Baik
29. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan Pengguna Perpustakaan	291	415	70.12	Baik
30. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi dalam hal meminjam buku	275	415	66.27	Cukup
31. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung akan mengetahui minat dan kemauan Pengguna Perpustakaan	262	415	63.13	Cukup
32. Karyawan Perpustakaanakan mengerti kebutuhan khusus dari Pengguna	262	415	63.13	Cukup
Total	**1427**	**2075**	**68.77**	**Cukup**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.52 di atas menunjukkan bahwa untuk indikator *Emphaty* Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan cukup dengan skor 68.77%, akan tetapi ada dua kriteria yang menunjukkan angka skor baik 81.20% dan 70.12%.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.53

Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Item Pertanyaan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
Indikator *Tangible*									
11	8	27	18	21	9	253	415	60.96	Cukup
12	5	22	25	25	6	244	415	58.80	Cukup
13	10	47	18	7	1	307	415	73.98	Baik
14	8	33	27	11	4	279	415	67.23	Cukup
Indikator *Reliability*									
15	10	43	25	5	0	307	415	73.98	Baik
16	12	38	27	5	1	304	415	73.25	Baik
17	11	41	26	3	2	305	415	73.49	Baik
18	11	44	19	8	1	305	415	73.49	Baik
19	12	8	36	21	6	248	415	59.76	Cukup
Indikator *Responsiveness*									
20	7	49	18	5	4	299	415	72.05	Baik
21	12	40	20	9	2	300	415	72.29	Baik
22	13	41	23	5	0	308	415	74.22	Baik
23	11	38	23	10	1	297	415	71.57	Baik
Indikator *Assurance*									
24	8	51	17	7	0	309	415	74.46	Baik
25	12	54	11	6	0	321	415	77.35	Baik
26	11	51	15	5	1	315	415	75.90	Baik
27	13	36	31	3	0	308	415	74.22	Baik
Indikator *Emphaty*									
28	17	56	8	2	0	337	415	81.20	Baik
29	6	42	24	10	1	291	415	70.12	Baik
30	5	26	43	8	1	275	415	66.27	Cukup
31	7	18	47	3	8	262	415	63.13	Cukup
32	7	18	44	9	5	262	415	63.13	Cukup
Rata-rata Persentase Skor								**70.49**	
Kriteria									**Baik**

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor total untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 70,49% yang terletak antara rentang 68.01 - 84.00 %,

karena sebagian besar para responden menjawab setuju dari item pernyaatan mengenai kualitas pelayanan dan dari wawancara pun sebagian besar mengatakan bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan UNIKOM sudah bagus, baik dalam bukti fisik maupun pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan berada pada kriteria baik. Akan tetapi untuk item pernyataan ke 12 “Kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki sudah sesuai” mendapat skor 58.80% (cukup) artinya kelengkapan fisik yang dimiliki Perpustakaan UNIKOM masih kurang.

4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Tabel 4.54
Pelayanan yang diberikan para Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung telah sesuai

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	1	1.2
Setuju	**47**	**56.6**
Ragu-ragu	22	26.5
Tidak Setuju	13	15.7
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan “Pelayanan yang diberikan para Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung telah sesuai”. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 1 orang (1,2%) menyatakan sangat setuju, 47 orang (56,6%) menyatakan setuju, 22 orang (26,5%) menyatakan ragu-ragu dan 13 orang (15,7%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Pelayanan yang diberikan para Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung telah sesuai.

Tabel 4.55
Fasilitas yang dimilki telah sesuai dengan keinginan para Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	6.0
Setuju	13	15.7
Ragu-ragu	28	33.7
Tidak Setuju	**31**	**37.3**
Sangat Tidak Setuju	6	7.2
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Fasilitas yang dimilki telah sesuai dengan keinginan para Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 5 orang (6,0%) menyatakan sangat setuju, 13 orang (15,7%) menyatakan setuju, 28 orang (33,7%) menyatakan ragu-ragu, 31 orang (37,3%) menyatakan tidak setuju dan 6 orang (7,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan tidak setuju Fasilitas yang dimilki telah sesuai dengan keinginan para Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung.

Tabel 4.56
Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung telah handal dalam melayani Pengguna

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	3	3.6
Setuju	32	38.6
Ragu-ragu	**35**	**42.2**
Tidak Setuju	13	15.7
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung telah handal dalam melayani Pengguna". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 3 orang (3,6%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (38,6%) menyatakan setuju, 35 orang (42,2%)

menyatakan ragu-ragu dan 13 orang (15,7%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan ragu-ragu Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung telah handal dalam melayani Pengguna.

Tabel 4.57
Secara Keseluruhan .Anda Telah Puas Dengan Pelayanan Perpustakaan UNIKOM Bandung

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	4.8
Setuju	**36**	**43.4**
Ragu-ragu	33	39.8
Tidak Setuju	7	8.4
Sangat Tidak Setuju	3	3.6
Total	**83**	**100.0**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai pernyataan "Secara keseluruhan, anda telah puas dengan pelayanan Perpustakaan UNIKOM Bandung". Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 4 orang (4,8%) menyatakan sangat setuju, 36 orang (43,4%) menyatakan setuju, 33 orang (39,8%) menyatakan ragu-ragu, 7 orang (8,4%) menyatakan tidak setuju dan 3 orang (3,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden menyatakan setuju Secara keseluruhan, anda telah puas dengan pelayanan Perpustakaan UNIKOM Bandung.

Pendekatan lain untuk mengetahui Kepuasan Pengguna dapat dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap indikator-indikator Kepuasan Pengguna. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih tajam dan rinci bagaimana Kepuasan Pengguna di terapkan. Hal dari penilaian ini dapat digunakan untuk mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan dengan baik

dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan berikut ini.

1. Kesesuaian Produk

Merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah atau dapat memeberikan manfaat kepada pelanggannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.58 dibawah ini :

Tabel 4.58
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator Kesesuaian Produk

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
33. Pelayanan yang diberikan para Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung telah sesuai	285	415	68.67	Baik
Total	**285**	**415**	**68.67**	**Baik**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.58 di atas menunjukkan bahwa untuk indikator Kesesuaian Produk (Pelayanan) Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan baik dengan skor 68.67%.

2. Kesesuaian *Product Features*

Merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan manfaat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.59 dibawah ini :

Tabel 4.59
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator Kesesuaian *Product Features*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
34. Fasilitas yang dimiliki telah sesuai dengan keinginan para Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung	229	415	55.18	Cukup
Total	**229**	**415**	**55.18**	**Cukup**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.59 di atas menunjukkan bahwa untuk indikator Kesesuaian *Product Features* Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan cukup dengan skor 55.18%.

3. Kesesuaian *Reliability*

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk dari badan usaha yang dapat diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan atau sesuai harapan pelanggan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.60 dibawah ini :

Tabel 4.60
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator Kesesuaian *Reliability*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
35. Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung telah handal dalam melayani Pengguna	274	415	66.02	Cukup
Total	**274**	**415**	**66.02**	**Cukup**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.60 di atas menunjukkan bahwa untuk indikator Kesesuaian *Reliability* Perpustakaan Universitas Komputer

Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan cukup dengan skor 66.02%.

4. Kesesuaian *Warranty*

Merupakan penawaran untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap suatu produk yang rusak dalam suatu kondisi dimana suatu produk mengalami kerusakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.61 dibawah ini :

Tabel 4.61
Deskripsi Tanggapan Responden untuk Indikator Kesesuaian *Warranty*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
36. Secara keseluruhan, anda telah puas dengan pelayanan Perpustakaan UNIKOM Bandung	280	415	67.47	Cukup
Total	**280**	**415**	**67.47**	**Cukup**

Hasil kriteria skor tanggapan responden pada tabel 4.61 di atas menunjukkan bahwa untuk indikator Kesesuaian *Warranty* Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, secara total berada dalam keadaan cukup dengan skor 67.47%.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.62
Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna

Item Pertanyaan	5	4	3	2	1	Skor Total	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
Indikator Kesesuaian Produk									
33	1	47	22	13	0	285	415	68.67	Baik
Indikator Kesesuaian *Product Features*									
34	5	13	28	31	6	229	415	55.18	Cukup
Indikator Kesesuaian *Reliability*									
35	3	32	35	13	0	274	415	66.02	Cukup
Indikator *Warranty*									
36	4	36	33	7	3	280	415	67.47	Cukup
Rata-rata Persentase Skor								**64.34**	
Kriteria									**Cukup**

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor total untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 64,34% yang terletak antara rentang 52.01 - 68.00 %. Dengan demikian, kepuasan pengguna berada pada kriteria cukup karena sebagian besar responden menjawab ragu-ragu dari masing-masing setiap item pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna. Maka, dapat disimpulkan dari hasil kuesioner tersebut adalah pada kriteria cukup.

4.4 Analisis Verifikatif

4.4.1 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Unikom

Untuk melihat pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Unikom, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$\boldsymbol{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2}$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pengguna
X_1 = Komunikasi Interpersonal

X_2 = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

Hasil pengolahan *software SPSS 13* untuk analisis regresi berganda disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.63

Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	T	Sig.
(Constant)	8.656	1.369	6.321	0.000
X1	-0.251	0.025	-10.062	0.000
X2	0.151	0.013	12.026	0.000

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 8{,}656 - 0{,}251\ X_1 + 0{,}151\ X_2$$

Nilai koefisien regresi pada variabel-variabel bebasnya menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebasnya naik sebesar satu unit dan nilai variabel bebas lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar 8,656. Artinya, jika variabel kepuasan pengguna (Y) tidak dipengaruhi

oleh kedua variabel bebasnya (komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan bernilai nol), maka besarnya rata-rata kepuasan pengguna akan bernilai 8,656.

Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan kepuasan pengguna. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 bernilai negatif, menunjukkan adanya hubungan yang berlainan arah antara komunikasi interpersonal (X_1) dengan kepuasan pengguna (Y). Koefisien regresi variabel X_1 sebesar -0,251 mengandung arti untuk setiap pertambahan komunikasi interpersonal (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan menurunnya kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,251.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas pelayanan (X_2) dengan kepuasan pengguna (Y). Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,151 mengandung arti untuk setiap pertambahan kualitas pelayanan (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,151.

4.4.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mencari besarnya korelasi antara Komunikasi Interpersonal (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

Tabel 4.64

Analisis Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square
1	.901[a]	.811

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil Output SPSS 13.0

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,901 Koefisien korelasi tersebut bertanda positif, yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara Komunikasi Interpersonal (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y).

4.4.3 Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh Komunikasi Interpersonal (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$= 0{,}901^2 \text{ x } 100\%$$

$$= 81.1\%$$

Artinya, variabel-variabel Komunikasi Interpersonal (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) memberikan pengaruh sebesar 81.1% terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Sedangkan sisanya sebesar 18.9% terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dapat diterangkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh penulis.

Secara parsial, masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Pengaruh secara parsial tersebut ditunjukkan melalui tabel di bawah ini:

Tabel 4.65

Besarnya Korelasi Parsial dan Pengaruh Secara Parsial

Model	Standardized Coefficients Beta	Correlations Zero-order	Besarnya Pengaruh Secara Parsial	Besarnya Pengaruh Secara Parsial (%)
X_1	-0.510	-0.685	0.350	35.0
X_2	0.610	0.756	0.461	46.1
Pengaruh Total			0.811	81.1

Sumber: Hasil Output SPSS 13.0

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Komunikasi Interpersonal (X1) secara parsial memberikan pengaruh sebesar 35.0% terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial memberikan pengaruh sebesar 46.1% terhadap terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

4.4.4 Menguji Keberartian Koefisien Regresi

4.4.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara parsial atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji t.

Hipotesis :

- $Ho_1 : \beta_1 = 0$ Komunikasi interpersonal (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

  $Ha_1 : \beta_1 \neq 0$ Komunikasi interpersonal (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

- $Ho_2 : \beta_2 = 0$ Kualitas pelayanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

  $Ha_2 : \beta_2 \neq 0$ Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

$\alpha = 5\%$

Statistik Uji :

$t_{hit} = \frac{b}{Se(b)}$, derajat bebas = n-k-1

Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika –t tabel ≤ t hitung ≤ t tabel

2. Tolak Ho jika t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel

Hasil uji t berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

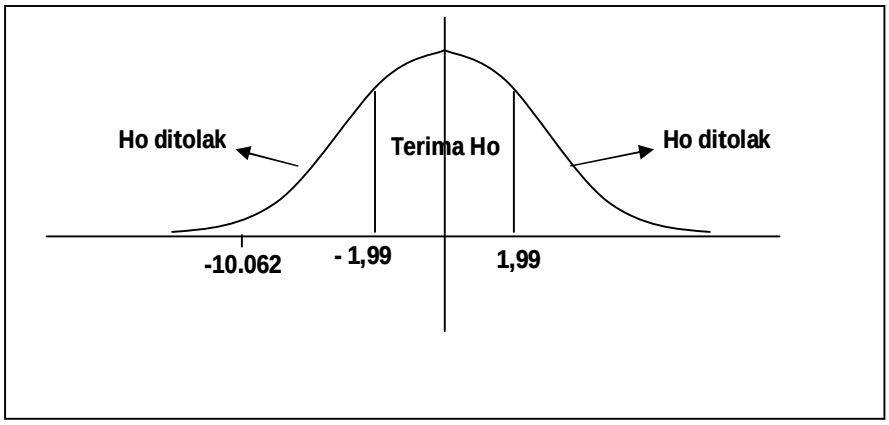
Tabel 4.66

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

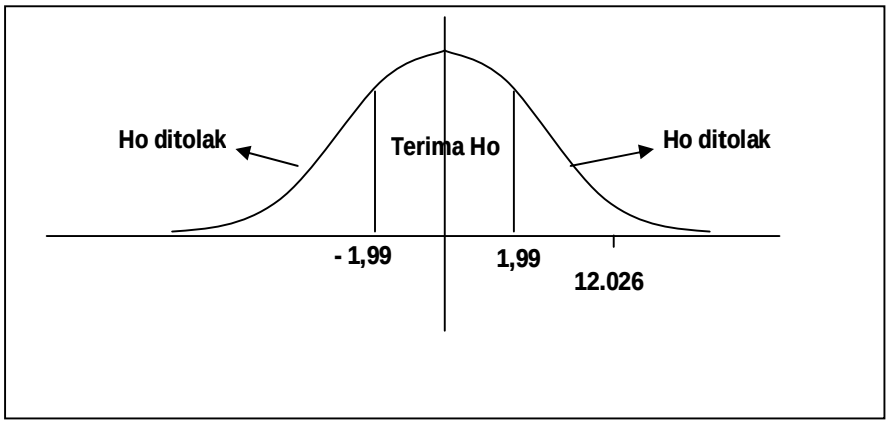
Variabel	t hitung	Df	t tabel	Sig	Keterangan	Kesimpulan
X1	-10.062	80	1,99	0.000	Ho ditolak	Signifikan
X2	12.026			0.000	Ho ditolak	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

3. Untuk variabel komunikasi interpersonal (X_1) diperoleh nilai t hitung sebesar -10,062. Karena t hitung (-10.062) < - t tabel (1,99) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal (X_1) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).



4. Untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar 12,026. Karena t hitung (12,026) > t tabel (1,99) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).



4.4.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara bersama-sama atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji F.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

Ha : Ada pengaruh yang signifikan dari komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

$\alpha = 5\%$

Statistik Uji:

$$F = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika F hitung < F tabel

2. Tolak Ho jika F hitung ≥ F tabel

F tabel = $F_{\alpha\,;\,(df1,\,df2)}$; df1 = k , df2 = n-k-1

Hasil uji F berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.67

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

F hitung	Df	F tabel	Sig	Keterangan	Kesimpulan
171.717	df1 = 2 df2 = 80	3,11	0.000	Ho ditolak	Ada pengaruh (Signifikan)

Dari tabel diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 171.717. Karena nilai F hitung (171.717) > F tabel (3,11), maka Ho ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian sebelumnya oleh Fia Transtrianingsih (2006) yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah menunjukkan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah dan besarnya pengaruh yaitu 81.50%. Jadi jika dibandingkan dengan penelitian ini mempunyai persamaan yaitu mempunyai pengaruh yang signifikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna Perpustakaan.