

## Sikap empati dan kemampuan mendengar Pustakawan: Pengaruhnya bagi hubungan yang terbentuk dengan Pengguna Perpustakaan (Studi kasus pada Perpustakaan Kementerian Keuangan) = Librarian empathy and listening: Impact on relationship outcomes

Nur Wahyu Nugroho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20346519&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tujuan dari dibuatnya skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh sikap empati dan kemampuan mendengarkan yang dimiliki oleh pustakawan terhadap hubungan yang terbentuk dengan pengguna perpustakaan. Data penelitian ini diolah dengan software Lisrel 8.51, menggunakan teknik structural equation modeling (SEM). Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa empati tidak didukung oleh data yang signifikan yang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dengan kepuasan pengguna, sementara itu kemampuan mendengar yang baik berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudian tidak ditemukan data yang signifikan atas pengaruh sikap empati yang dimiliki pustakawan terhadap kepercayaan yang bisa timbul dalam diri pengguna, serta ditemukan hubungan yang positif antara kemampuan mendengarkan terhadap rasa percaya dari pengguna. Terakhir dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh positif terhadap keinginan pengguna perpustakaan untuk berinteraksi kembali dengan pustakawan, serta kepuasan yang timbul atas pelayanan dari pustakawan akan berpengaruh positif terhadap keinginan pengguna perpustakaan untuk berinteraksi kembali dengan pustakawan.

.....

The purpose of this thesis is to investigate librarian empathy and listening impact on relationship with user. data was processed with Lisrel 8.51. using structural equation modeling (SEM) technique. The result showed that empathy is not positively related to user's satisfaction, meanwhile listening is positively related to user's satisfaction. And then empathy is not positively related to trust, in contrast to that listening is positively related to trust. Last in this thesis indicate that trust has no effect to relationship outcomes, and satisfaction has positively related to relationship outcomes.