

Pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia = The Effect of librarian's effective communication on user satisfaction in The Universitas Indonesia Library

Delfi Dwijyanthi Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20517343&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan pemustakadi Perpustakaan Universitas Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dan pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survei. Survei dilakukan kepada anggota aktif Perpustakaan UniversitasIndonesia. Pengumpulan data secara primer dilakukan dengan membagikan kuesioner secara online kuesioner onaline pada April sampai dengan Mei 2021 dan pengumpulan data secara sekunder dengan melakukan analisis dokumen terkait komunikasi efektif dan kepuasan pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel komunikasi efektif indikator tindakan memiliki hasil rata-rata tertinggi sebesar 3,30 dan kesenangan memiliki rata-rata terendah sebesar 2,87 sedangkan pada variabel kepuasan pemustaka indikator kehandalan memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,08 dan indikator daya tanggap memiliki rata-rata terendah sebesar 2,89. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia telah memiliki komunikasi yang efektif dan terdapat pengaruh yang signifikan dan regresi positif antara komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia.

.....This research discusses the effective communication of librarians on user satisfaction at the University of Indonesia Library. The purpose of this research was to identify the relationship between effective communication of librarians on user satisfaction and the effect of effective communication on user satisfaction at the University of Indonesia Library. This research uses a quantitative approach by using a survey. The survey was conducted to active members of the University of Indonesia Library. Primary data collection is done by distributing online questionnaires online from April to May 2021 and secondary data collection is by analyzing documents related to effective communication and user satisfaction. The results showed that on the effective communication variable, the action indicator had the highest average result of 3.30 and pleasure had the lowest average of 2.87, while the reliability indicator for the user satisfaction variable had the highest average of 3.08 and the power indicator. responsiveness has the lowest average of 2.89. The conclusion of this study is that the librarians of the University of Indonesia Library have had effective communication and there is a significant influence and positive regression between the effective communication of librarians and the satisfaction of the users of the University of Indonesia Library.