

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 17, No. 2, Desember 2021, Hal. 207-222  
<https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.954>  
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)  
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

## Pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto

Prayoga Pribadi<sup>1</sup>, Dwininda Kusumawardhani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Bisnis Digital, Universitas Amikom Purwokerto

<sup>2</sup>UPT Perpustakaan, Universitas Amikom Purwokerto

Jalan Letjend Pol. Soemarto No. 126, Purwokerto, 53127

*e-mail: dwininda@amikompurwokerto.ac.id*

Naskah diterima: 13 November 2020, direvisi: 13 September 2021, disetujui: 7 Oktober 2021

### ABSTRAK

**Pendahuluan.** Perpustakaan Amikom Purwokerto memiliki pustakawan yang memiliki kredibilitas, dilihat dari pendidikan, pengalaman bekerja, keahlian di bidang perpustakaan. Kredibilitas pustakawan adalah salah satu faktor agar pemustaka merasa puas terhadap pelayanan di perpustakaan. Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh keahlian, keterpercayaan, daya tarik dan kredibilitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto.

**Metode penelitian.** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode kuota, dengan jumlah sampel 188 orang.

**Data analisis** uji data ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda dan pengujian hipotesis dengan uji-t dan uji-f.

**Hasil dan pembahasan.** Analisis Pengaruh kredibilitas terhadap kepuasan pemustaka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka terbukti bahwa kredibilitas pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto sebesar 31.7% dan sisanya dipengaruhi oleh hal lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. berdasarkan analisis data didapatkan hasil bahwa keahlian, keterpercayaan, dan daya tarik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

**Kesimpulan dan Saran.** Pustakawan yang memiliki kredibilitas yang cukup baik akan memberikan kepuasan pemustaka yang datang ke perpustakaan. Meskipun masih banyak yang harus ditingkatkan lagi dari berbagai aspek.

**Kata Kunci:** kredibilitas; keahlian; keterpercayaan; daya tarik; kepuasan pemustaka

### ABSTRACT

**Introduction.** The credibility of librarians is one of the factors that support user satisfaction with library services. This study discusses the impact of the expertise, attractiveness and trustworthiness of librarians on the user satisfaction at the Amikom University Library, Purwokerto.

**Data Collection Methods.** This study uses a quantitative approach, quota method, with a total sample of 188 people.

**Data Analysis.** The data were tested using validity, reliability, multiple regression, and hypothesis test involving t-test and f-test.

**Results and Discussion.**  $H_0$  was rejected and  $H_1$  was accepted. It can be seen that the credibility of librarians affects the user satisfaction by 31.7% and another 70% was influenced by other things that were not examined in this study. Based on data analysis, the results showed that authenticity, trustworthiness, and attractiveness have significant impacts on user satisfaction.

**Conclusion.** Although several aspects are considered as supporting factors, a credible librarian supports user satisfaction significantly.

**Keywords:** credibility; expertise; trustworthiness; attractiveness; user satisfaction

## A. PENDAHULUAN

Komunikasi memiliki hubungan yang sangat erat disetiap lini kehidupan manusia, perubahan menuju era baru untuk seluruh komponen di perpustakaan. Pustakawan sebagai komponen terpenting di perpustakaan turut serta mengalami perubahan, karena pustakawan bertugas menjembatani antara pemustaka dengan sumber informasi yang ada di perpustakaan (Yue & Jinmin, 2011). Tugas tersebut mengharuskan mengembangkan kompetensi kemampuan, dan pengetahuan yang dimiliki, salah satunya adalah komunikasi interpersonal (Siregar, 2015). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara 2 (dua) orang atau lebih yang memiliki tujuan dan informasinya mengandung makna. Kemampuan ini harus dimiliki oleh pustakawan karena semakin baik dan bagus komunikasi yang dimiliki akan semakin mudah untuk melayani pemustaka yang datang ke perpustakaan. Kemampuan komunikasi interpersonal memiliki beberapa manfaat ketika pustakawan memiliki kompetensi ini yaitu pemustaka dapat mengerti dengan informasi yang disampaikan oleh pustakawan sehingga pemustaka dapat terpenuhi kebutuhan informasinya, pustakawan pun dapat mengetahui yang sedang dibutuhkan oleh pemustaka sehingga pustakawan dapat memberikan pelayanan dengan nyaman. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan dan meningkatkan kredibilitas yang dimiliki oleh pustakawan. Diketahui bahwa ketika tingkat kualitas layanan di perpustakaan itu baik, dan pemustaka memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas layanan dan pustakawan yang melayani ini akan menimbulkan kepuasan dalam diri pemustaka yang datang (Su et al., 2016). Akan tetapi, pemustaka sebagai konsumen dari perpustakaan tidak akan selalu puas hanya dengan pustakawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik saja, akan tetapi pemustaka juga akan menuntut jumlah koleksi yang memadai sesuai dengan pemustaka yang ada, variasi layanan yang diberikan (Ladhari et al., 2017).

Perpustakaan dapat bertahan dalam persaingan sebagai tempat sumber informasi adalah perpustakaan yang memiliki pustakawan dengan kredibilitas dan fasilitas penunjang yang baik. Karena ketika pustakawan tidak memiliki kredibilitas yang baik seperti pustakawan kurang memiliki keahlian, tidak dapat dipercaya perkataannya serta tidak memiliki daya tarik yang baik, perpustakaan akan ditinggal oleh pemustakanya. Menurut Choshaly & Mirabolghasemi (2018), perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa tantangan seperti informasi online, produk multimedia, toko buku, *e-learning*, hal ini akan dampak pada sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan tidak dapat dimanfaatkan dengan baik.

Peran Perpustakaan di perguruan tinggi masih belum optimal. Faktor yang mempengaruhi kurangnya peran perpustakaan di perguruan tinggi adalah alokasi sumber dana yang tidak menentu setiap tahunnya, fasilitas yang diberikan masih terbatas, dan sumber daya manusia yang masih kurang kompeten di bidang perpustakaan. Peran yang belum optimal ini menyebabkan perpustakaan sulit untuk berkembang (Kusumawardhani et al., 2018).

Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto adalah perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki peran penting dalam Universitas Amikom Purwokerto, karena perpustakaan dijadikan sebagai sarana atau tempat dari segala sumber informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dosen maupun karyawan untuk menunjang perkuliahan, dan pengajaran. Berbagai macam koleksi yang disediakan mulai dari yang tercetak hingga yang berbentuk digital dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yang datang ke perpustakaan. selain koleksi terdapat berbagai macam layanan yang disediakan oleh perpustakaan yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan internet, layanan literasi informasi, layanan cek plagiarisme, layanan pengecekan format skripsi, dan penelitian. Semua layanan ini dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yang datang ke perpustakaan

Pada tahun 2020, pustakawan di Universitas Amikom Purwokerto memiliki staf dengan jumlah terbatas yaitu 4 orang. Pustakawan yang sudah berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan berjumlah 3 orang, dan hanya kepala perpustakaan saja yang tidak berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Universitas Amikom Purwokerto dalam menentukan dan memilih SDM memiliki standart dan kriteria tertentu yaitu pustakawan berlatar belakang ilmu perpustakaan, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mampu menjalankan dan bertanggung jawab pada setiap tugas yang diberikan, memiliki disiplin, memiliki sikap empati, dan mampu memberikan pelayanan yang prima pada pemustaka yang datang ke perpustakaan. Berdasarkan standart yang diterapkan oleh Universitas Amikom Purwokerto dalam memilih pustakawan saat ini dapat menjadi sebuah keuntungan. Meskipun perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto masih dalam tahap perkembangan, dan juga adanya keterbatasan jumlah pustakawan dan fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan. Hal ini dapat mempengaruhi pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pengaruh tersebut dapat berakibat buruk ketika pustakawan sebagai ujung tombak dari pelayanan tidak dapat memberikan pelayanan prima karena pada akhirnya pemustaka akan menilai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Kepuasan pemustaka akan terjadi jika pustakawan memiliki kredibilitas, kompetensi komunikasi interpersonal yang baik, dan memberikan pelayanan prima. Hal ini jika tidak terjadi sama saja merugikan perpustakaan sendiri, jika pemustaka tidak merasa dilayani dengan baik maka perpustakaan akan kehilangan pemustakanya, karena pemustaka tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Sementara itu komunikasi yang terjadi dari mulut ke mulut, secara tradisional sebagian besar terjadi antara komunikator dan komunikan memiliki ikatan yang signifikan kuat (Chu et al., 2020). Oleh karena itu kredibilitas yang dimiliki oleh seorang pustakawan atau komunikator di perpustakaan dianggap sangat penting, karena

dengan komunikasi yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pemustaka yang datang ke perpustakaan. Sehingga kredibilitas pustakawan dengan sub variabel keahlian, keterpercayaan dan daya tarik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka yang datang ke perpustakaan. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui bagaimana pengaruh yang terjadi antara kredibilitas pustakawan dengan kepuasan pemustaka yang datang. Penelitian ini juga agar mejadi bahan evaluasi untuk perpustakaan dan lembaga penangung untuk memperbaiki kekurangan yang ada di perpustakaan sehingga pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan. Pada penelitian ini memiliki perbedaan fokus penelitian dengan penelitian terdahulu yaitu kredibilitas pustakawan, dan kepuasan pemustaka.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Terdapat 4 penelitian terdahulu dengan tema kredibilitas dan kepuasan. 4 penelitian ini dijadikan landasan untuk melakukan penelitian ini, berikut merupakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Cortés-Villalba et al., (2017), dengan judul *Emotional design application to evaluate user impressions of library information desk*, pada penelitian bertujuan untuk mengevaluasi konsep atau dimensi yang mempengaruhi pemustaka dalam berinteraksi dengan pustakawan di meja informasi, dengan menggunakan 28 aspek bahan evaluasi. Hasil dari penelitian ini adalah muncul lima konsep atau dimensi yang mempengaruhi pemustaka ingin berinteraksi dengan pustakawan adalah modern, ramah, profesional, sederhana dan mudah diakses informasinya.

Penelitian Kusumawardhani et al., (2018), berjudul Hubungan Kredibilitas Pustakawan Dengan Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan UNISBA. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan kredibilitas pustakawan UNISBA dengan loyalitas pemustaka. Hasil dari penelitian ini adalah

terdapat hubungan signifikan antara kredibilitas pustakawan yang terdiri dari keahlian, keterpercayaan, dan daya tarik dengan kepuasan pemustaka, dan kepuasan pemustakanya termasuk dalam kategori sedang.

Penelitian Xu & Du (2019), dengan judul *Factor Influencing users' Satisfaction and loyalty to digital libraries in chinese university*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengintegrasikan teori kesuksesan sistem informasi, *Technology Acceptance Model* dan Teori Afinitas untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pemustaka. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dan layanan kurang mempengaruhi loyalitas dari pemustaka, kegunaan dan kedekatan perpustakaan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna.

Ismagilova et al., (2020) melakukan penelitian yang berjudul *The effect of characteristics of source credibility on consumer behavior: A meta Analysis*. Adapun tujuan penelitian adalah untuk menggabungkan hasil penelitian yang ada terkait karakteristik kredibilitas sumber komunikasi *electronic Word of Mouth* (eWOM) dalam model tunggal dengan menggunakan meta analisis. Hasil penelitian 20 artikel yang diteliti menunjukkan bahwa keahlian sumber, kepercayaan dan homofili secara signifikan mempengaruhi kegunaan dan kredibilitas eWOM yang dirasakan, niat untuk membeli dan mengambil sebuah informasi

Fokus penelitian terdahulu adalah kepuasan pemustaka, loyalitas dan kredibilitas sumber. Semua fokus penelitian dilakukan secara parsial, sedangkan pada penelitian ini fokus penelitian menyatukan antara kredibilitas pustakawan dengan kepuasan pemustaka. Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa pengaruhnya kredibilitas pustakawan di perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang akan menghasilkan kepuasan pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif akan menunjukan hasil seberapa besar pengaruh kredibilitas pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka.

## Kredibilitas

Kredibilitas adalah kepercayaan seseorang yang diberikan oleh orang lain yang berkaitan dengan sikap, kemampuan dan keahliannya. Menurut KBBI (2020), Kredibilitas adalah perihal yang dapat dipercaya. Jika dikaitkan dengan pustakawan, kredibilitas pustakawan adalah seseorang yang memiliki keahlian yang dipercaya oleh pemustaka, dapat memenuhi kebutuhan informasi yang pemustaka inginkan. Terdapat teori yang membahas tentang kredibilitas, salah satu yang menjadi landasan pada penelitian ini adalah Teori Kredibilitas Sumber (*Source Credibility Theory*) yang dikemukakan oleh Venus (2018) Menurut Venus, Kredibilitas sumber adalah kemampuan seseorang untuk membujuk dan mempersuasi orang lain, karena seseorang akan mudah dibujuk, diberikan informasi, dan dipersuasi jika orang yang memberikan informasi dipercaya memiliki keahlian, kemampuan dibidang tersebut. Hal ini menurut Hovland seseorang tidak akan mudah percaya pada orang lain apabila orang tersebut tidak dianggap sebagai seorang yang ahli di bidang yang sedang dikerjakannya (Azwar, 2014).

Jadi Kredibilitas Sumber adalah suatu kepercayaan yang diberikan oleh seseorang dilihat dari sikap, kemampuan dan keahlian seseorang pada bidang yang ditekuninya, sehingga dapat mempersuasi dan meyakinkan seseorang bahwa informasi yang diberikan merupakan informasi yang valid.

Aspek yang mempengaruhi kredibilitas sumber menurut Venus (2018) yaitu 1) Keterpercayaan, berkaitan dengan penilaian yang diberikan oleh pemustaka pada pustakawan ketika memberikan informasi secara benar, pustakawan objektif ketika memberikan saran, dan memiliki integritas dalam memberikan jawaban atas hal yang ditanyakan. Penilaian ini diberikan berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh pemustaka selama berada di perpustakaan. Keterpercayaan menjadi salah faktor penting dalam kredibilitas sumber. Seorang pustakawan akan kehilangan keterpercayaannya ketika dianggap tidak memiliki integritas pribadi meskipun pustakawannya menyampaikan pesannya

dengan tenang dan menguasai materi yang dibicarakan (Pramanta, 2012). 2.) Keahlian, berkaitan dengan penilaian oleh pemustaka di mana pustakawan dapat memberikan pelayanan seperti memberikan informasi yang dibutuhkan, membantu pemustaka mencari sumber bacaan yang tepat, dan dapat berkomunikasi dengan pemustaka, maupun dengan perguruan tinggi yang menaunginya. 3.) Daya tarik dibagi menjadi menjadi daya tarik fisik yang dimiliki oleh seorang pustakawan dan identifikasi psikologis pustakawan, dan dijelaskan sebagai berikut a.) Daya tarik fisik merupakan penampilan dari seorang pustakawan yang akan mempengaruhi bagaimana pemustaka mempersepsikan penampilannya tersebut. Karena pustakawan yang memiliki daya tarik secara sosial akan mendapatkan perhatian lebih dari pemustaka, lebih dihargai dan diterima oleh pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pustakawan juga akan mendapatkan respon yang positif ketika berinteraksi dengan pemustaka. 3) Daya Tarik Psikologis, Pada aspek daya tarik psikologis terkait kesamaan atau kemiripan. Hal ini berarti pemustaka dan pustakawan memiliki kemiripan dalam berbahasa, tidak berbeda generasi terlalu jauh sehingga masih dapat diajak berbicara secara nyaman, meski harus tetap menjaga kesopanan.

### **Kepuasan pemustaka**

Menurut Fatmawati (2013), Kepuasan pemustaka adalah pemustaka yang telah mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dari pelayanan pustakawan di perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan sikap pustakawan yang merasa dilayani dengan baik oleh pustakawan, pemustaka senang ketika berkomunikasi dengan pustakawan, dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, sehingga harapan yang dimiliki oleh pemustaka ketika datang ke perpustakaan dapat terpenuhi dengan baik, oleh karena itu pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan. Berdasarkan penjelasan tersebut, kepuasan pemustaka adalah hasil kinerja dari pustakawan dalam memberikan pelayanan, dan fasilitas serta layanan yang disediakan di perpustakaan.

Aspek yang menjadi indikator penilaian kepuasan pemustaka menurut Fatmawati (2013), adalah 1) Kepedulian, pustakawan memberikan perhatian kepada kebutuhan pemustaka di perpustakaan. Misalnya menanyakan apa yang sedang dibutuhkan atau dicari oleh pemustaka. Sehingga komunikasi dapat terjalin dengan baik. 2) Ketanggapan, pustakawan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap untuk pemustaka. Sehingga pemustaka tidak menunggu dan kebingungan tanpa adanya bantuan dari pustakawan, hal ini akan menimbulkan persepsi yang kurang baik untuk perpustakaan. 3) Jaminan/Kepastian, pustakawan memberikan jaminan berupa keramahan, kesopanan, sikap dapat dipercaya kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pustakawan menunjukkan kemampuan dalam melakukan pelayanan dengan yakin sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. Memiliki kepercayaan diri menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh perpustakaan dan juga dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya di perpustakaan. 4) Keandalan, pustakawan dapat memberikan layanan yang tepat, konsisten, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan menganalisis dan mendeskripsikan kredibilitas yang dimiliki oleh pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan studi eksplanatif, karena penelitian ini akan menguji suatu hipotesis. Penelitian ini berlokasi di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto. Penelitian ini menggunakan variabel bebas (*independent variabel*) yaitu kredibilitas pustakawan, sedangkan variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu kepuasan pemustaka. Teori yang digunakan pada penelitian ini kredibilitas pustakawan yang dikemukakan oleh Venus (2018), sedangkan kepuasan pemustaka dikemukakan Fatmawati (2013). operasional variabel tercantum dalam tabel 1.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto angkatan 2019. Jumlah populasi mahasiswa sebanyak 625 orang. Adapun rinciannya sebagai berikut 1.) Informatika Sebanyak 325 orang, 2.) Sistem Informasi sebanyak 120 orang, 3.) Teknologi Informasi sebanyak 88 orang, 4.) Bisnis Digital sebanyak 47 orang, 5.) Ilmu Komunikasi sebanyak 45 orang.

Pada penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *non probability*, teknik penentuan sampling yang digunakan dalam penelitian ini teknik sampling kuota, sampling kuota adalah cara untuk menentukan sampel berdasarkan karakteristik tertentu dari setiap populasi (Prijana et al., 2016). Pada sampling kuota ini diperlukan *quota frame* untuk merancang masing-masing karakteristik populasi (Kusumawardhani et al., 2018). Sehingga didapatkan sampel sebanyak 188 orang mahasiswa, dengan sebaran sampel seperti berikut: 1.) Informatika Sebanyak 36 orang, 2.) Sistem Informasi sebanyak 98 orang, 3.) Teknologi Informasi sebanyak 27 orang, 4.) Bisnis Digital sebanyak 14 orang, 5.) Ilmu Komunikasi sebanyak 13 orang.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan 1.) Observasi lapangan. 2.) Wawancara dengan pustakawan yang bekerja, dan mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan. 3.) Kuesioner, pada penelitian ini kuesioner disebarkan pada mahasiswa angkatan 2019, yang mana semua mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto pemustaka di perpustakaan. 4.) Studi kepustakaan, membaca serta mempelajari bacaan yang terjadi yang sesuai dengan topik kredibilitas dan kepuasan pemustaka. Penelitian ini analisis data dilakukan melalui beberapa macam tahapan yaitu editing, skoring/*coding*, dan tabulasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini 1.) Uji validitas, uji ini digunakan untuk menguji seberapa kevalidan dari suatu instrument pernyataan. 2.) Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya. 3.) Uji

regresi berganda, uji ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. 4.) Uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji t dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel secara parsial sedangkan uji f, dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas dan terikat secara simultan atau bersama-sama.

Adapun Hipotesis pada penelitian ini 1.)  $H_1$ : Memiliki pengaruh yang signifikan antara kredibilitas pustakawan dengan kepuasan pemustaka, 2.)  $H_1$ : Memiliki pengaruh signifikan antara keahlian pustakawan dengan kepuasan pemustaka, 3.)  $H_1$ : Memiliki pengaruh signifikan antara keterpercayaan pustakawan dengan kepuasan pemustaka, 4.)  $H_1$ : Memiliki pengaruh signifikan antara daya tarik pustakawan dengan kepuasan pemustaka.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Berdasarkan tabel 2. Pengujian ini menggunakan alat bantu SPSS 16. Didapatkan hasil bahwa seluruh item pernyataan hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Artinya semua item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, dan selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan pengujian reliabilitas dan dapat dianalisis.

#### 2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan olahan data primer dengan alat bantu SPSS 21 diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,952 itu berarti nilai *alpha cronbach* lebih besar dari yang ditetapkan yaitu 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan sudah dapat dipercaya untuk dianalisis lebih lanjut pada penelitian ini.

### b. Hasil Hipotesis

#### 1. Analisis Pengaruh kredibilitas terhadap kepuasan pemustaka

Berdasarkan data pada tabel 3 uji f, diolah dengan ketentuan nilai  $f_{hitung} > \text{nilai } f_{tabel}$ , atau nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dari hasil olah data diperoleh nilai  $f_{hitung} = 86,154$ , nilai signifikansi 0,00, dan

- koefisien determinasinya  $R_{\text{square}} = 0,317$ . Sehingga ada pengaruh secara signifikan antara kredibilitas terhadap kepuasan pemustaka. Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka terbukti bahwa kredibilitas pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan universitas Amikom Purwokerto sebesar 31.7% dan sisanya dipengaruhi oleh hal lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
2. Analisis Pengaruh keahlian terhadap kepuasan pemustaka  
Berdasarkan perhitungan statistik dengan data tabel 4, dengan ketentuan nilai  $t_{\text{hitung}} > \text{nilai } t_{\text{tabel}}$ , atau nilai signifikansi  $< 0,05$ . Diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}} = 7,464$ , dan nilai signifikansi 0,00. Jadi  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara keahlian terhadap kepuasan pemustaka. Sehingga keahlian pustakawan dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto.
  3. Analisis Pengaruh keterpercayaan terhadap kepuasan pemustaka  
Berdasarkan perhitungan statistik pada  $n = 188$ ,  $\alpha = 0,05$ ,  $t_{\text{tabel}} = 1,972$ . Dengan ketentuan nilai  $t_{\text{hitung}} > \text{nilai } t_{\text{tabel}}$ , atau nilai signifikansi  $< 0,05$ . Diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}} = 8,194$ , dan nilai signifikansi 0,00. Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara keterpercayaan terhadap kepuasan. Sehingga dapat dibuktikan bahwa keterpercayaan pustakawan yang dimiliki mempengaruhi terhadap penilaian kepuasan yang diberikan oleh pemustaka.
  4. Analisis Pengaruh daya tarik terhadap kepuasan pemustaka  
Berdasarkan perhitungan statistik dari data Tabel 6, dengan ketentuan nilai  $t_{\text{hitung}} > \text{nilai } t_{\text{tabel}}$ , atau nilai signifikansi  $< 0,05$ . Hasil olah data diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}} = 8,978$ , dan nilai signifikansi 0,00. Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima,

artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tarik terhadap kepuasan pemustaka. Sehingga dengan memiliki daya tarik yang baik pada diri pustakawan dapat mempengaruhi kepuasan pada pemustaka yang datang ke perpustakaan.

### c. Pembahasan

1. Pengaruh kredibilitas terhadap kepuasan pemustaka

Berdasarkan hitungan statistik yang diolah dari data primer pada tahun 2020, kredibilitas pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dan juga berdasarkan jawaban responden kredibilitas yang dimiliki oleh pustakawan dinilai cukup baik oleh pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pemustaka merasa puas terhadap kredibilitas yang dimiliki oleh pustakawan. Menurut Venus (2018), Kredibilitas sumber dalam perpustakaan mempunyai 3 komponen utama dan 1 komponen pendukung. Komponen utamanya yaitu keahlian, keterpercayaan dan daya tarik. Komponen pendukung yaitu keterbukaan dan ketenangan. Keahlian merupakan kesan yang dibentuk oleh pustakawan tentang kemampuan berkomunikasi mengenai topik yang sedang dibicarakan oleh pustakawan dan pemustaka. Pustakawan dapat dikatakan memiliki keahlian yang baik apabila pemustaka yang diajak berbicara mengerti dengan informasi yang dibicarakan, dan memiliki kemampuan di bidangnya. Hal ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Gómez-Cruz et al., (2020), peningkatan kualitas layanan untuk memuaskan kebutuhan informasi pemustaka yang datang agar tercapai kepuasan dan menimbulkan loyalitas di dalam diri pemustaka.

Temuan pada penelitian ini yaitu Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto selalu berupaya untuk meningkatkan kredibilitasnya, seperti untuk meningkatkan keahlian

pustakawan melakukan pelatihan kompetensi untuk memperoleh sertifikasi diakui sebagai pustakawan, mengikuti seminar tentang kepustakawan, layanan, dan perkembangan ilmu yang ada di perpustakaan sehingga kualitas pelayanan akan meningkat dan tujuan utamanya pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang selalu mengikuti perkembangan jaman. Temuan ini selaras dengan pendapat dari Basuki (2018), bahwa pustakawan sebagai *agent of change*, tidak hanya melakukan tugas rutinnnya saja melainkan harus mengedepankan kualitas intelektualitas terkait perkembangan teknologi, perkembangan di masyarakat, pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto untuk meningkatkan kredibilitas pustakawan mengikutkan pustakawan dalam pelatihan yang diadakan oleh pihak luar guna meningkatkan kompetensi. Contohnya kompetensi untuk berkomunikasi dengan baik antar pribadi, pelatihan *public speaking*, kompetensi manajerial pengelolaan perpustakaan, mengikuti konferensi karya ilmiah, seminar kepustakawanan, diklat. Hal ini dimaksudkan karena pustakawan di Universitas Amikom Purwokerto tidak hanya melayani mahasiswa, tetapi seluruh civitas akademik. Oleh karena itu pustakawan haruslah memiliki kredibilitas yang baik agar informasi yang diberikan dapat diandalkan kebenarannya, sehingga pemustaka yang datang merasa puas dan terpenuhi kebutuhan informasinya. Pernyataan ini selaras dengan teori kredibilitas sumber yang dikemukakan oleh Venus (2018), seseorang yang dianggap memiliki kredibilitas yang baik, akan mudah menyampaikan informasi yang dimilikinya karena orang lain sudah percaya bahwa informasi yang disampaikan merupakan informasi yang dapat ditanggung jawabkan kebenarannya.

Temuan lainnya pada penelitian ini adalah prosentasi pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka hanya sebesar 31.7%, dan sebesar 68.3% adalah komponen pendukung di luar kredibilitas pustakawan. Adapun komponen pendukung yang seperti sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan masih terbatas, karena Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto ini masih dalam proses pengembangan perpustakaan mulai dari luas ruangan koleksi, jumlah koleksi yang dapat dibaca dan dipinjam, serta pustakawan yang melayani pun jumlahnya masih terbatas. Hal ini menjadi perhatian oleh perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto karena dalam penelitian yang dilakukan oleh Cha & Kim (2020), ruangan yang ada di perpustakaan menjadi salah satu yang dilihat oleh pemustaka yang datang dalam menilai kepuasan terhadap layanan, pemustaka yang datang akan memilih ruangan yang menurut pemustaka itu nyaman dan dapat dinikmati dengan baik.

Pada akhir tahun 2019 perguruan tinggi dari perpustakaan mengalami perubahan status menjadi universitas, sehingga perpustakaan pun masih harus menyesuaikan perubahan tersebut. Hal ini menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka selain kredibilitas yang dimiliki oleh pustakawan. Sesuai dengan hasil penilaian kepuasan pemustaka pada penelitian ini bahwa koleksi yang ada di perpustakaan jumlah masih terbatas dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, karena jumlah koleksi yang terbatas maka koleksi tidak dapat dipinjam untuk dibaca di rumah. Temuan ini sesuai dengan pendapat Wahyudi yang merupakan pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto, perpustakaan sedang berada pada tahap perkembangan baik itu penambahan jumlah koleksi, jumlah layanan yang ada sehingga keperluan dan kebutuhan yang beragam dari pemustaka dapat terakomodir dengan baik di perpustakaan (Komunikasi pribadi, 16

Desember 2019). Karena ketika pemustaka yang datang ke perpustakaan sudah terakomodir dengan baik maka kepuasan pemustaka pun akan terus meningkat.

Berdasarkan beberapa temuan yang sudah dipaparkan sebelumnya, bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto ini sudah memiliki kredibilitas yang baik, meskipun dari beberapa aspek lainnya masih harus diperbaiki, dilakukan perubahan dan dikembangkan ke arah lebih baik lagi seperti sarana dan prasaran, koleksi maupun pustakawan yang melayani pemustaka. Sehingga kepuasan pemustaka dapat terus meningkat dan menjadi loyal kepada perpustakaan.

## 2. Pengaruh Keahlian terhadap kepuasan pemustaka

Berdasarkan hitungan statistik yang diolah dari data primer pada tahun 2020, keahlian pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dan juga berdasarkan jawaban responden keahlian pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto dinilai cukup baik yang menghasilkan kepuasan pemustaka yang cukup baik pula. Temuan pada aspek keahlian yakni pustakawan dengan jumlah yang terbatas hanya ada 4 orang untuk mengelola sebuah perpustakaan di universitas. Berdasarkan jawaban yang diberikan responden pustakawan dinilai sudah mampu untuk dikatakan memiliki keahlian dalam mengelola perpustakaan, dan menjadi perantara antara sumber informasi yang dimiliki dengan kebutuhan informasi pemustaka. Berdasarkan penilaian pemustaka, pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto dapat berkomunikasi yang baik dengan pemustaka, menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pemustaka, melakukan pelayanan secara profesional, dan memiliki daya tanggap yang baik kebutuhan informasi perpustakaan.

Hanya saja terdapat temuan lainnya pustakawan kurang inisiatif terhadap

pemustaka yang membutuhkan informasi, hanya menjawab ketika pemustaka yang bertanya saja. Hal ini menjadi salah satu faktor berkurangnya kepuasan pemustaka yang datang. Temuan ini selaras dengan Risparyanto (2017), Faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu dapat berkomunikasi dengan baik, mempunyai daya tanggap yang responsif, sopan santun, memiliki kompetensi, keamanan, dan memiliki sikap empati. Daya tanggap pustakawan juga disoroti pada penelitian yang dilakukan oleh Alam, (2021), pustakawan fokus pada daya tanggap untuk memberikan layanan yang memuaskan pada pemustaka.

Temuan lain pada penelitian ini pustakawan yang ada di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto memiliki latarbelakang yang sesuai yaitu ilmu perpustakaan. Universitas Amikom Purwokerto mengizinkan setiap pustakawan yang ingin mengikuti pelatihan, mengikuti seminar, workshop maupun diklat yang diadakan oleh lembaga orang lain. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan keahlian khusus. Terutama keahlian yang harus dimiliki oleh pustakawan pada era 4.0 pada saat ini. mau tidak mau pustakawan dituntut untuk memiliki keahlian lain selain bidang perpustakaan, seperti kompetensi untuk berjejaring atau membangun sebuah koneksi, kemampuan *public speaking* yang baik, kemampuan manajerial perpustakaan, kemampuan menyesuaikan dengan teknologi yang berkembang juga. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aini & Istiana (2018), bahwa pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki kompetensi jaringan, yang mana kompetensi ini pustakawan dapat memanfaatkan untuk mendapatkan kemampuan atau peluang untuk terus mengembangkan pengetahuannya. Selanjutnya kemampuan pustakawan dalam mengakses, mengumpulkan, dan memanfaatkan sumber informasi yang

dimiliki oleh orang lain, dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pustakawan itu sendiri. Kompetensi lainnya yaitu kompetensi manajerial perpustakaan, kemampuan bekerja sama, kemampuan menyelesaikan masalah yang tidak terduga, dan mengadaptasi ilmu pengetahuan yang baru untuk disebarluaskan kepada pemustaka. Kompetensi ini dapat dijadikan patokan untuk pustakawan ketika ingin terus berkembang dan menjalankan tugasnya sesuai dengan standart kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan.

Pada tahun 2020, di dunia terjadi pandemi Covid-19, perpustakaan pun mengalami perubahan, sehingga kompetensi yang dimiliki pustakawan juga harus mengikuti perubahan juga. Pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto mengikuti berbagai macam acara yang diselenggarakan oleh orang lainnya seperti mengikuti seminar secara daring karena setiap orang tidak diizinkan untuk mengikuti kegiatan secara langsung, dan masih harus menjaga jarak. Hal ini juga sebagai salah satu cara pustakawan belajar dan meningkatkan kompetensi dalam menghadapi permasalahan yang tidak terduga.

Berdasarkan beberapa temuan pada aspek ini, bahwa keahlian dan kompetensi yang dimiliki pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto sudah dapat dikatakan baik, tetapi masih diperlukan beberapa peningkatan kompetensi dan keahlian sehingga pustakawan dapat menghadapi, mengikuti perubahan yang tidak terduga, dan pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan karena pustakawan memiliki keahlian yang baik dan berkompeten dibidangnya.

### 3. Pengaruh Keterpercayaan terhadap kepuasan pemustaka

Berdasarkan hitungan statistik yang diolah dari data primer pada tahun 2020 terdapat hasil bahwa keterpercayaan pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka di

Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto. Berdasarkan jawaban responden bahwa aspek keterpercayaan dinilai cukup baik oleh pemustaka, pemustaka pun merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto.

Terdapat beberapa temuan pada penelitian ini pustakawan menanamkan sikap jujur dalam memberikan informasi kepada pemustakanya, pustakawan dapat dipercaya dalam memberikan informasi yang valid, pustakawan memberikan sapaan dan salam saat berkomunikasi dengan pustakawan. Temuan pada penelitian ini pustakawan menanamkan sikap jujur dalam memberikan informasi kepada pemustakanya, membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan, memberikan petunjuk yang jelas pada pemustaka. Sikap ini merupakan sikap yang memang seharusnya dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan layanan, sehingga pemustaka yang datang dapat mempercayai informasi yang diberikan oleh pemustaka. Hal ini didasari pada aturan UU Perpustakaan Nomor 47 tahun 2007 bahwa layanan prima diberikan oleh pustakawan terutama yang berhubungan dengan sikap dan perilakunya. Karena untuk meningkatkan pelayanan prima bukan perpustakaan sebagai lembaga informasi melainkan kontrol sikap dan perilaku pustakawan ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka yang tujuannya adalah memberikan rasa puas terhadap layanan yang diberikan di Perpustakaan. Menurut Hovland et al., (2010), pada aspek ini pustakawan menjadi sumber informasi utama yang dianggap tulus, jujur, bijak, adil, objektif, dan memiliki integritas pribadi serta memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi.

Temuan lainnya pustakawan dapat dipercaya oleh pemustaka dalam memberikan informasi yang valid, dan dipercaya kebenarannya. Ini merupakan tugas

dan tanggungjawab dari diri seorang pustakawan yang harus memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya kebenarannya, ini sesuai dengan PP Menpan RB Nomor 9 Tahun 2014 meliputi pengolahan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem kepustakawanan. Hal ini menjadi salah satu tugas pustakawan sebagai penyedia informasi yang valid demi mewujudkan layanan prima berbasis teknologi. Pustakawan tidak hanya memberikan informasi secara langsung tetapi juga dapat menyebarkan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan melalui jejaring online. Sehingga pemustaka yang tidak bisa berkunjung langsung ke perpustakaan akan tetap mendapatkan informasi yang valid dan dapat dipercaya melalui sosial media yang dimiliki perpustakaan. Adapun layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto melalui sosial media yaitu tanya pustakawan, perpanjangan dan peminjaman secara online, pemustaka dapat mengakses laporan skripsi terdahulu. Berbagai cara dilakukan oleh pustakawan agar kepuasan pemustaka tinggi. Hal ini selaras dengan hasil survey yang dilakukan oleh Geiger (2017), mengatakan anak muda di Amerika percaya pada perpustakaan karena membantu mereka menemukan informasi yang dapat dipercaya kebenarannya dan dapat diandalkan. Mereka pun memuji perpustakaan karena membantu untuk mempelajari hal-hal baru.

Temuan menarik lainnya perilaku memberikan salam dan sapaan ketika akan berkomunikasi dengan pemustaka. Hal ini karena komunikasi interpersonal dengan pemustaka merupakan kunci dari sebuah pelayanan yang ada di perpustakaan dan juga pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto ini memiliki SOP bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka diwajibkan untuk memberikan salam dan sapaan. Ini dilakukan agar terciptanya suasana yang nyaman bagi pemustaka yang datang ke

perpustakaan, dan informasinya yang disampaikan oleh pustakawan, pemustaka dapat mengerti karena kesan pustakawan tidak memberikan kesan yang buruk pada diri pemustaka. Menurut Khaerah (2020), sikap pustakawan dalam memberikan salam pada pemustaka merupakan hal yang baik untuk pemustaka yang datang, karena pemustaka merasa disambut baik oleh pustakawan. Pemustaka merasa senang ketika setiap pustakawan mampu menyapa dan memberikan senyum kepada setiap pengunjung perpustakaan. Karena layanan merupakan ujung tombak dari majunya sebuah perpustakaan. Semakin baiknya sebuah layanan yang diberikan oleh pustakawan pada pemustakanya maka akan tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka pada perpustakaan. Oleh karena itu pustakawan dituntut untuk memiliki perilaku yang baik dalam melaksanakan tanggungjawabnya sebagai pengelola perpustakaan untuk dapat memberikan jasa pelayanan informasi kepada pemakainya sehingga nantinya akan berdampak baik pada tingkat kepuasan pemustaka.

Keterpercayaan dari diri seorang pustakawan dalam memberikan informasi, membantu mencari informasi, memberikan petunjuk yang jelas, dapat menumbuhkan rasa kepercayaan pada perpustakaan dan pustakawan oleh pemustaka. Pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto sudah memiliki keterpercayaan yang baik dengan memberikan pelayanan tanpa bertatap muka sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Meskipun pelayanan yang diberikan oleh masih sangat terbatas dan harus masih ditingkatkan sehingga pemustaka dapat terpenuhi kebutuhan informasinya.

#### 4. Pengaruh Daya Tarik terhadap kepuasan pemustaka

Berdasarkan hitungan statistik yang diolah dari data primer pada tahun 2020 yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa daya tarik pustakawan memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka, artinya daya tarik baik dari internal diri pustakawan maupun daya tarik eksternal juga dilihat oleh pemustaka sebagai salah satu penilaian terhadap kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan diberikan oleh pustakawan. Berdasarkan jawaban responden daya tarik pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto ini dinilai sudah cukup baik sehingga pemustaka merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan.

Temuan pada penelitian ini adalah pustakawan memiliki daya tarik tersendiri dari segi komunikasi interpersonal. Pustakawan memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik pada pemustaka secara personal. Selama berkomunikasi informasi yang diberikan dapat didengar dengan jelas oleh pemustaka, sehingga pemustaka tidak salah menerima informasi yang diberikan. Pustakawan di Perpustakaan Amikom Purwokerto selalu menerapkan senyum, sapa, salam kepada pemustaka ketika berkomunikasi dengan pemustakanya, hal ini dilakukan agar pemustaka merasa nyaman ketika berbicara dengan pustakawan di perpustakaan, selain itu juga bertujuan agar informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh pemustaka. Hal ini sesuai berdasarkan jawaban pemustaka, pemustaka mengatakan bahwa pustakawan membangun komunikasi yang ramah, mudah dipahami dan memberikan petunjuk yang jelas mengenai informasi yang ditanyakan oleh pemustaka. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syukrinur (2017), yang mengatakan bahwa sebagai komunikator dalam menyampaikan sebuah pesan, pustakawan harus memiliki daya tarik yang kuat sehingga para pemustakanya akan terpengaruh dan mudah dipersuasi dengan komunikasi yang dibangun. Oleh karena itu pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto selalu belajar untuk meningkatkan kualitas dan cara

berkomunikasi yang baik agar pemustaka dapat mendapatkan informasi dengan benar. Hasil ini pula sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Venus (2018), bahwa semakin baik pustakawan dalam menyampaikan informasi, menguasai bidang ilmunya, dapat lebih efektif untuk merupah respon, pandangan, atau sikap dari pemustaka dan pada akhirnya akan menimbulkan perasaan puas karena sudah terpenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan.

Adapun daya tarik eksternal yang dilakukan oleh perpustakaan yaitu setiap 3 bulan sekali, perpustakaan memberikan *reward* bagi pemustaka yang datang maupun peminjam teraktif. Hal ini disampaikan oleh di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto ini memberikan *reward* sebagai bentuk apresiasi dari perpustakaan pada pemustaka karena telah berkunjung dan memanfaatkan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, dan sebagai salah satu upaya yang dilakukan agar pemustaka yang datang merasa puas. Temuan ini serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tursi et al., (2016), bahwa daya tarik pustakawan memiliki dua faktor yaitu faktor internal berupa hubungan antar manusia yang akan mengasikkan komunikasi yang terbuka, dan faktor eksternal yang berupa kegiatan promosi dengan memberikan *reward* kepada peminjam dan pengunjung perpustakaan.

Temuan lainnya penampilan yang sopan dan ramah terhadap pemustaka yang datang, kerapihan dan kebersihan dijaga di dalam perpustakaan. Sikap pustakawan merupakan modal awal dari sebuah perpustakaan untuk menciptakan pelayanan yang prima, ketika sikap pustakawan kurang baik ini akan berdampak pada kepuasan pemustaka yang datang, kerena jika pemustaka yang datang sudah mulai tidak nyaman di perpustakaan, maka pemustaka tersebut tidak akan datang lagi keperpustakaan, dan informasi yang disediakan akan sia-sia karena tidak

dimanfaatkan dengan baik di perpustakaan. Menurut Khaerah (2020), seorang pustakawan harus berpegangan pada etika yang telah ditentukan agar terciptanya kepuasan pemustaka yaitu 1.) Sikap sopan dan santun kepada pemustaka, 2.) Sabar dan tidak mudah marah, 3.) Suka menolong, 4.) Sikap perhatian, karena yang dihadapinya adalah pemustaka yang butuh perhatian lebih dari pustakawan dalam mencari sumber informasi, sikap ini adalah sikap profesional dalam kaitannya mendapatkan kepuasan dari pemustaka. Hal ini juga menguatkan penelitian dari Rodin (2017), bahwa aspek kepribadian yaitu kebersihan penampilan, kejujuran, sopan satun, dan keramahan dalam memberikan pelayanan dipandang memuaskan pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Berdasarkan temuan-temuan di atas variabel daya tarik di Universitas Amikom Purwokerto adalah penilaian daya tarik tidak hanya fisik tetapi kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka, menjaga kerapihan pakaian, kebersihan dan sikap ramah. Hal ini akan memberikan rasa puas pada pemustaka yang datang ke perpustakaan.

## E. KESIMPULAN

Kredibilitas pustakawan di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto dinilai sudah cukup baik, hanya saja peningkatan dalam diri pustakawan masih harus ditingkatkan, seperti peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan, mendapatkan apresiasi dari lembaga penang sebagai pemantik semangat pustakawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pemustaka melihat kondisi perpustakaan yang masih kekurangan sumber daya manusia. Selain pustakawan, faktor pendukung yang ada di perpustakaan perlu ditingkatkan dan ditambahkan seperti koleksi elektronik maupun tercetak, penambahan layanan, peluasan ruangan pelayanan di perpustakaan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kembali kepuasan pemustaka yang datang ke perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R. N., & Istiana, P. (2018). Kompetensi pustakawan perguruan tinggi dalam era revolusi industri 4.0. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 17(2), 71–78.
- Alam, M. J. (2021). Effects of service quality on satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh. *IFLA Journal*, 47(2), 209–222. <https://doi.org/10.1177/0340035220959099>
- Azwar, M. (2014). Teori simulakrum Jean Baudrillard dan upaya pustakawan mengidentifikasi informasi realitas. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Informasi Khizanah Al-Hikmah*, 2(1), 38–48. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/139>
- Basuki, S. (2018). Membangun mentalitas dan kredibilitas pustakawan sebagai profesional Informasi. *Pustaka Karya*, 6(11), 1–24.
- Cha, S. H., & Kim, T. W. (2020). The role of space attributes in space-choice behaviour and satisfaction in an academic library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(2), 399–409. <https://doi.org/10.1177/0961000618794257>
- Choshaly, S. H., & Mirabolghasemi, M. (2018). Using SEM-PLS to assess users satisfaction of library service quality: evidence from Malaysia. *Library Management*, 40(4), 240–250. <https://doi.org/10.1108/LM-03-2018-0023>
- Chu, S. C., Chen, H. T., & Gan, C. (2020). Consumers' engagement with corporate social responsibility (CSR) communication in social media: Evidence from China and the United States. *Journal of Business Research*, 110(March 2018), 260–271. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.01.036>
- Cortés-Villalba, C., Gil-Leiva, I., & Artacho-Ramírez, M. Á. (2017). Emotional design application to evaluate user impressions of library information desks. *Library and Information Science Research*, 39(4), 311–318. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.11.004>

- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru penelitian perpustakaan dari Servqual Ke Libqual +TM*. Sugeng Seto.
- Geiger, R. S. (2017). *Summary analysis of the 2017 GitHub open source survey*. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/ENRQ5>
- Gómez-Cruz, M. E., Harari-Betancourt, V., & Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102230. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102230>
- Hovland, C. I., Jannis, I. L., & Kelley, H. (2010). *Communication and persuasion: Psychological studies of opinion change*. Yale University Press.
- Ismagilova, E., Slade, E., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2020). The effect of characteristics of source credibility on consumer behaviour: A meta-analysis. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.01.005>
- Khaerah, U. (2020). Analisis kemampuan sosial pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar. *JUPITER*, 17(1), 73–89. <https://doi.org/IOS14173.article-11331>
- Kusumawardhani, D., Rachmawati, T. S., & Prijana, P. (2018). Hubungan kredibilitas pustakawan dengan loyalitas pemustaka pada perpustakaan UNISBA. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(1), 153–174. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i1.2867>
- Ladhari, R., Souiden, N., & Dufour, B. (2017). The role of emotions in utilitarian service settings: The effects of emotional satisfaction on product perception and behavioral intentions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34(September 2016), 10–18. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.09.005>
- Pramanta, H. (2012). *Hubungan antara kredibilitas pustakawan dengan sikap pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Pekanbaru*. Universitas Padjadjaran.
- Prijana, Winoto, Y., & Yanto, A. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Unpad Press.
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap loyalitas pemustaka dengan variabel intervening kepuasan pemustaka. *Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 51–64. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art5>
- Rodin, R. (2017). Evaluasi kemampuan literasi perpustakaan stain curup menggunakan standar yang dikembangkan. *Al-Maktabah*, 15(12), 81–93. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/al-maktabah>
- Siregar, M. R. A. (2015). Kompetensi yang harus di miliki seorang pustakawan (pengelola perpustakaan). *Jurnal Iqra*, 09(02), 211–222.
- Su, L., Swanson, S. R., & Chen, X. (2016). The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality. *Tourism Management*, 52, 82–95. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.06.012>
- Syukrinur. (2017). Pustakawan sebagai komunikator dalam layanan referensi perpustakaan. *IQRA': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 11(02), 95–103. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v11i2.1294>
- Tursi, T., Prijana, P., & Rohman, A. S. (2016). Kredibilitas tenaga perpustakaan SMAN 1 Sindang Kab. Indramayu. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 4(1), 69. <https://doi.org/10.24198/jkip.v4i1.11078>
- Venus, A. (2018). *Manajemen kampanye*. Simbiosis Rekatama Media.
- Wahyudi. (2019). *Perkembangan kondisi Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto*. [Komunikasi pribadi, 16 Desember 2019].
- Xu, F., & Du, J. T. (2019). Examining differences and similarities between graduate and undergraduate students' user satisfaction with digital libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 45(6), 102072. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102072>
- Yue, W., & Jinmin, H. (2011). The CPD innovation in China: training for the grassroots. *World Library and Information*, 1–9.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kredibilitas Pustakawan	Keahlian ( <i>expertise</i> )	Kemampuan penyampaian Informasi Kejujuran penyampaian informasi Memiliki integritas pribadi
	Keterpercayaan ( <i>trustworthiness</i> )	Mempunyai pengetahuan tentang perpustakaan Penguasaan materi tentang perpustakaan Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
	Daya Tarik ( <i>attractiveness</i> )	Penampilan Fisik Keakraban
Kepuasan Pemustaka	-	Kepedulian Ketanggapan Kepastian Keandalan

Sumber: data primer diolah, tahun 2020

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

n	rtabel	rhitung	n	rtabel	rhitung	n	rhitung	rtabel
1	0.361	0.600	11	0.361	0.483	21	0.361	0.448
2	0.361	0.448	12	0.361	0.460	22	0.361	0.486
3	0.361	0.486	13	0.361	0.497	23	0.361	0.600
4	0.361	0.661	14	0.361	0.399	24	0.361	0.550
5	0.361	0.600	15	0.361	0.614	25	0.361	0.612
6	0.361	0.550	16	0.361	0.498	26	0.361	0.491
7	0.361	0.612	17	0.361	0.371	27	0.361	0.702
8	0.361	0.491	18	0.361	0.422	28	0.361	0.788
9	0.361	0.788	19	0.361	0.683	29	0.361	0.483
10	0.361	0.702	20	0.361	0.498	30	0.361	0.530

Sumber: data primer diolah, tahun 2020

Tabel 3. Uji f

n	$\alpha$	f table	f hitung	Rsquare
188	0,05	3,79	86,154	0,317

Sumber: data primer diolah, tahun 2020

Tabel 4. Uji pengaruh keahlian

n	$\alpha$	t tabel	t hitung
188	0,05	1,972	7,464

Sumber: data primer diolah, tahun 2020

**DAFTAR TABEL**

Tabel 5. Uji pengaruh keterpercayaan

n	$\alpha$	t tabel	t hitung
188	0,05	1,972	8,194

Sumber: data primer diolah, tahun 2020

Tabel 6. Uji pengaruh keahlian

n	$\alpha$	t tabel	t hitung
188	0,05	1,972	8,978

Sumber: data primer diolah, tahun 2020