

BAB 6

PENUTUP

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan terhadap 100 responden yang merupakan pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro mengenai kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka memiliki pengaruh terhadap citra perpustakaan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka (X) berpengaruh terhadap variabel citra perpustakaan (Y). Hubungan antara kedua variabel memiliki nilai koefisien sebesar 0,674, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang mantap, searah, dan signifikan. Kriteria penolakan H_0 adalah jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Karena diperoleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka berpengaruh terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, pada variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka, indikator “*empathy/empati*”

memiliki nilai *mean* tertinggi yang lebih paling rendah dari indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang berpendapat bahwa pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro kurang bisa mengidentifikasi kebutuhan pemustaka tanpa diminta. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pada pernyataan “Pustakawan mengetahui ketika ada pemustaka (pengunjung) yang sedang kebingungan” memiliki nilai *mean* sebesar 2,87. Meskipun nilai tersebut masih berada pada kategori cukup baik, namun nilai tersebut mendekati ke nilai kategori tidak baik, yaitu sebesar 2,60. Sehingga, diharapkan pihak UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusianya dalam aspek empati agar tercipta hubungan yang positif antara pustakawan dengan pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Selain itu, terdapat pernyataan yang memiliki nilai *mean* yang termasuk dalam kategori tidak baik. Pernyataan tersebut yaitu “Pustakawan menawarkan bantuan kepada pemustaka (pengunjung) tanpa diminta”. Pernyataan tersebut memiliki nilai *mean* sebesar 2,59. Sehingga, diharapkan pihak UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro meningkatkan kualitas sumber daya manusia pustakawannya dalam aspek dukungan kepada pemustaka, agar tercipta hubungan yang harmonis antar pustakawan dan pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Selanjutnya pada variabel citra perpustakaan, indikator “motivasi” memiliki nilai *mean* tertinggi yang paling rendah di antara indikator-indikator lain pada variabel citra perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat

responden yang berpendapat bahwa pelayanan dan kegiatan yang dilakukan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro kurang bisa memotivasi pemustaka. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pada pernyataan “Pelayanan dan kegiatan yang dilakukan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro membuat saya ingin mengunjunginya secara terus-menerus” memiliki nilai *mean* sebesar 2,93. Meskipun nilai tersebut masih berada pada kategori cukup baik, namun lagi-lagi nilai tersebut mendekati ke nilai kategori tidak baik. Sehingga, diharapkan pihak UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan kegiatan yang diselenggarakan agar memotivasi pemustaka untuk berkunjung dan menciptakan citra yang positif di kalangan pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.