



## Efektifitas Komunikasi Antarpribadi Pustakawan pada Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung

Brama Sari<sup>1\*</sup>, Purwanto Putra<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Magister Ilmu Komunikasi Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

Email: [2526031002@students.unila.ac.id](mailto:2526031002@students.unila.ac.id)<sup>1\*</sup>, [purwanto.putra@fisip.unila.ac.id](mailto:purwanto.putra@fisip.unila.ac.id)<sup>2</sup>

\*Penulis Korespondensi: [2526031002@students.unila.ac.id](mailto:2526031002@students.unila.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract.** *Interpersonal communication plays a crucial role in enhancing library service quality, particularly in the circulation section, which serves as the primary point of interaction between librarians and users. This study aims to analyze the effectiveness of librarians' interpersonal communication at the Politeknik Negeri Lampung Library based on Joseph A. DeVito's five principles: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. The research employs a descriptive qualitative method through observation, interviews, and literature review. The findings reveal that interpersonal communication among librarians is effective. Openness is reflected in friendly responses to user inquiries; empathy is shown through understanding users' needs; supportiveness appears in providing alternative solutions; positiveness is demonstrated through politeness and hospitality; and equality is maintained through fair treatment without discrimination. Effective communication contributes significantly to users' satisfaction, comfort, and loyalty, while strengthening the library's image as a friendly, inclusive, and professional information center. The study suggests: (1) conducting regular training to improve librarians' communication competence, (2) utilizing digital communication technologies, (3) implementing periodic service quality evaluations, and (4) developing interactive information literacy programs to foster active engagement between librarians and users.*

**Keywords:** Circulation Services; Effective Communication; Interpersonal Communication; Librarian; Library.

**Abstrak.** Komunikasi antarpribadi berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, terutama pada layanan sirkulasi yang menjadi titik utama interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas komunikasi antarpribadi pustakawan Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung berdasarkan lima prinsip Joseph A. DeVito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi pustakawan berlangsung efektif. Keterbukaan tercermin melalui sikap ramah dalam menanggapi pertanyaan; empati terlihat dari kemampuan memahami kebutuhan pemustaka; sikap mendukung tampak dalam pemberian solusi alternatif; sikap positif hadir melalui kesantunan dan keramahan; sedangkan kesetaraan terlihat dari perlakuan adil tanpa diskriminasi. Efektivitas komunikasi tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan, kenyamanan, dan loyalitas pemustaka, sekaligus memperkuat citra perpustakaan sebagai pusat informasi yang ramah, inklusif, dan profesional. Penelitian ini menyarankan: (1) pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi komunikasi pustakawan, (2) pemanfaatan teknologi komunikasi berbasis digital, (3) pelaksanaan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan, dan (4) pengembangan program literasi informasi interaktif guna mendorong keterlibatan aktif antara pustakawan dan pemustaka.

**Kata Kunci:** Komunikasi Efektif; Komunikasi Interpersonal; Layanan Sirkulasi; Perpustakaan; Pustakawan.

### 1. LATAR BELAKANG

Komunikasi merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia, baik dalam kapasitasnya sebagai individu maupun sebagai bagian dari kelompok dan masyarakat. Orang harus dapat berkomunikasi satu sama lain agar dapat berkolaborasi secara efektif dan mengoordinasikan upaya menuju tujuan bersama (Nuzuli & Dyatmika, 2022). Setiap aktivitas manusia, pada dasarnya, selalu melibatkan komunikasi, baik dalam bentuk sederhana seperti percakapan sehari-hari maupun dalam bentuk yang lebih kompleks seperti

penyampaian informasi melalui media massa. Komunikasi merupakan aktivitas yang sangat fundamental dalam kehidupan manusia, karena komunikasi menjadi sarana utama untuk menyalurkan suatu gagasan, ide, pengetahuan, dan emosi. Tanpa adanya komunikasi, manusia akan kesulitan membangun hubungan sosial, berkoordinasi, dan bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama.

Dalam hubungan antarmanusia, terdapat ketergantungan yang kuat satu sama lain. Ketergantungan ini menjadikan komunikasi sebagai penghubung yang memfasilitasi pertukaran informasi, membentuk pemahaman, serta mempererat interaksi sosial. Dalam konteks pendidikan bisnis, integrasi termasuk budaya yang saling terhubung dan bercampur (Putra & Oktaria, 2020). Komunikasi dapat berbentuk verbal, yaitu melalui kata-kata lisan maupun tulisan, serta nonverbal, seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, intonasi suara, atau simbol-simbol lain. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan penyampaian pesan yang lebih utuh. Untuk proses timbal balik yang saling menguatkan, pesan yang dikirim oleh komunikator harus dipahami oleh komunikan agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif. Komunikasi itu di dalamnya meliputi sebuah usaha untuk menciptakan pesan, lalu mengalihkan pesan, dan memberikan diri kita sebagai sebuah tempat yakni dihati dan otak orang lain untuk menerima pesan (Dyatmika, 2021).

Dalam hubungan sosial, komunikasi tidak pernah berhenti, sebab setiap individu senantiasa berinteraksi dengan lingkungannya. Interaksi ini berlangsung dalam berbagai situasi, mulai dari komunikasi dengan diri sendiri hingga komunikasi dalam skala yang luas. Menurut Littlejohn (Nasrullah, 2018) terdapat empat level komunikasi yang secara umum menjadi kerangka untuk memahami proses komunikasi, yaitu: komunikasi intrapribadi, merupakan komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang; komunikasi antarpribadi, yakni komunikasi antara dua orang atau lebih secara langsung; komunikasi kelompok, yang melibatkan interaksi dalam lingkup kelompok kecil maupun besar; serta komunikasi massa, yaitu penyampaian pesan kepada khalayak luas melalui media massa. Keempat level ini menunjukkan betapa luasnya cakupan komunikasi dalam kehidupan manusia, sekaligus menegaskan bahwa komunikasi adalah kebutuhan mendasar yang menyertai setiap aspek kehidupan sosial.

Komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam kehidupan manusia, yaitu komunikasi yang terjadi antara satu individu dengan individu lainnya secara langsung. Bentuk komunikasi ini menjadi sangat penting karena melibatkan interaksi dua arah yang memungkinkan adanya pertukaran pikiran, perasaan, dan makna secara lebih intensif. Komunikasi antarpribadi merupakan sarana

paling efektif untuk memengaruhi orang lain, baik dalam mengubah sikap, opini, maupun perilaku komunikan (Kurniawati, 2023). Hal ini terutama berlaku ketika komunikasi dilakukan secara tatap muka, sebab adanya kontak pribadi memungkinkan terciptanya kedekatan emosional, kepercayaan, serta pemahaman yang lebih mendalam antara komunikator dan komunikan. Dalam dunia kerja, komunikasi antarpribadi memiliki peran yang sangat vital. Lingkungan kerja pada dasarnya adalah ruang interaksi yang melibatkan berbagai unsur, mulai dari pimpinan, rekan kerja, hingga bawahan. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan sangat bergantung pada sejauh mana komunikasi antarpribadi dapat terjalin dengan baik di antara seluruh unsur tersebut. Komunikasi yang efektif akan menciptakan koordinasi yang lancar, memperkuat kerja sama tim, serta mengurangi potensi konflik akibat kesalahpahaman. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menghambat jalannya pekerjaan, menimbulkan ketegangan, bahkan menurunkan produktivitas kerja.

Komunikasi juga merupakan hal yang sangat vital dalam keberlangsungan dan keberhasilan sebuah interaksi, baik dalam lingkungan formal, semisal organisasi atau lembaga pendidikan maupun pada tataran interaksi pada organisasi yang bersifat umum (Simamora et al., 2023). Komunikasi sangat penting bagi sebuah organisasi karena komunikasi akan membentuk hubungan yang dapat membawa organisasi ke tujuan tertentu (Christiane et al., 2024). Komunikasi antarpribadi yang baik dapat membantu individu dalam memperoleh pemahaman yang jelas mengenai tugas yang diemban, sekaligus memudahkan proses pengembangan diri dalam pekerjaan. Keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh keterpaduan antara beberapa unsur, yakni komunikator yang menyampaikan pesan, isi pesan yang relevan dan jelas, komunikan yang menerima pesan, serta adanya umpan balik yang membangun dari komunikan kepada komunikator. Jika semua unsur ini berjalan dengan baik, maka proses komunikasi akan mencapai tujuannya secara efektif. Komunikasi antarpribadi bukan hanya sarana pertukaran informasi, tetapi juga instrumen strategis dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, memperkuat solidaritas, serta memastikan setiap individu dapat menjalankan perannya dengan optimal.

Interaksi antarindividu dan kelompok merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, termasuk dalam dunia pendidikan yang menjadi salah satu sektor paling strategis dalam membentuk kualitas sumber daya manusia. Terjadinya interaksi sosial antara pustakawan dan pemustakanya berlangsung melalui kontak sosial dan komunikasi sosial (Triwijaya, 2018). Di lingkungan perguruan tinggi, interaksi tersebut hadir dalam berbagai bentuk, mulai dari proses belajar mengajar di ruang kelas, diskusi akademik, hingga kolaborasi dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi sebagai organisasi

pendidikan memiliki tanggung jawab besar sebagai garda terdepan dalam mencetak generasi yang terpelajar, kritis, dan mampu menghadapi tantangan global. Dalam upaya mencapai tujuan ini, perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai tempat transfer ilmu, tetapi juga harus mampu menyediakan sarana pendukung yang menjembatani hubungan antara ilmu pengetahuan dengan individu yang membutuhkannya.

Salah satu sarana penting tersebut adalah perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi hadir sebagai pusat informasi yang menyediakan akses kepada berbagai sumber informasi, baik digital maupun cetak. Peran perpustakaan tidak lagi terbatas pada penyimpanan koleksi, tetapi telah berkembang menjadi mitra strategis dalam mendukung kegiatan akademik. Perpustakaan dituntut mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, terutama mahasiswa yang merupakan pengguna utama. Standar yang ditetapkan oleh *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA, 2015) menekankan bahwa keberhasilan sebuah perpustakaan tidak hanya bergantung pada banyaknya koleksi yang dimiliki, tetapi lebih pada intensitas dan kualitas pemanfaatan layanan oleh mahasiswa. Menurut IFLA, tingkat keterlibatan mahasiswa yang ideal berada pada kisaran 50–60% dari total populasi setiap tahunnya. Angka ini menunjukkan efektivitas perpustakaan dalam membangun budaya literasi, mendukung kegiatan akademik, serta meningkatkan kualitas pendidikan di perguruan tinggi. Perpustakaan menjadi salah satu pilar utama yang menentukan keberhasilan perguruan tinggi dalam menjalankan perannya sebagai lembaga pendidikan.

Perpustakaan memiliki fungsi utama sebagai penyedia layanan informasi yang berkualitas bagi setiap pemustaka. Informasi adalah apa yang ada dibenak manusia sebagai bagian dari kesadaran manusia (Hendrawan & Putra, 2022). Fungsi ini tidak hanya sekadar menyajikan koleksi buku atau sumber digital, tetapi juga berkaitan erat dengan bagaimana layanan tersebut diberikan. Hanya dengan menghadirkan pelayanan prima, perpustakaan dapat memenuhi harapan pengguna sekaligus mewujudkan kepuasan mereka. Pelayanan prima perpustakaan bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang ramah pengguna, yang memungkinkan akses mudah ke sumber daya, dan menumbuhkan minat dan keinginan untuk belajar (Rahman, 2023). Pelayanan prima merupakan sebuah upaya maksimal untuk memberikan layanan terbaik yang mampu menjawab kebutuhan, keinginan, dan harapan pembaca (Ngatini, 2018). Artinya, pelayanan prima tidak hanya berorientasi pada ketersediaan fasilitas, tetapi juga mencakup sikap, keterampilan, dan kemampuan komunikasi dari pustakawan sebagai garda terdepan dalam melayani pemustaka.

Dalam praktiknya, kualitas layanan perpustakaan sangat bergantung pada kompetensi pustakawan. Pustakawan adalah posisi penting dalam organisasi perpustakaan karena mereka

memiliki pengetahuan kepustakawan dalam bidang teknis dan non-teknis, dan mereka adalah orang yang paling bertanggung jawab atas pengembangan perpustakaan (Putra, 2022). Tidak hanya keahlian teknis, seperti mengelola koleksi atau sistem informasi, tetapi juga keterampilan interpersonal, khususnya dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Pelayanan sirkulasi yang meliputi layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan buku, hingga fasilitas membaca di tempat menjadi salah satu aspek layanan yang paling sering diakses oleh mahasiswa. Dalam proses ini, pustakawan dituntut mampu menghadapi beragam karakter pemustaka. Ada yang bersikap ramah dan terbuka, namun tidak sedikit pula yang datang dengan sikap terburu-buru, ragu-ragu, atau bahkan kurang kooperatif. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi menjadi kunci penting agar pustakawan dapat memahami kebutuhan pemustaka secara tepat, memberikan solusi yang sesuai, serta menjaga suasana interaksi tetap positif (Nasrullah, 2022).

Kualitas komunikasi pustakawan akan sangat memengaruhi citra perpustakaan. Apabila komunikasi berlangsung dengan ramah, jelas, dan empatik, maka pemustaka akan merasa dihargai, nyaman, dan termotivasi untuk terus menggunakan layanan. Sebaliknya, gaya komunikasi yang kaku, otoriter, atau kurang terbuka justru berpotensi menurunkan kepuasan, bahkan membuat pemustaka enggan kembali memanfaatkan perpustakaan (Sari & Hia, 2021). Perpindahan dari media cetak ke media digital mengubah cara orang berkomunikasi (Asnasari et al., 2025). Dengan demikian, keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan informasi tidak hanya diukur dari kelengkapan koleksi, tetapi juga sejauh mana pustakawan mampu membangun komunikasi antarpribadi yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (PP No 24, 2014). Dengan kata lain, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi atau sarana peminjaman buku, tetapi juga sebagai pusat sumber belajar yang berperan penting dalam menunjang tercapainya tujuan pendidikan tinggi. Perpustakaan menjadi mitra strategis dalam meningkatkan kualitas akademik mahasiswa maupun dosen, karena keberadaannya berkaitan erat dengan ketersediaan sumber informasi yang relevan, mutakhir, dan mudah diakses. Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung, sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi, mengembangkan fungsi tersebut dengan memberikan layanan bagi seluruh civitas akademika, khususnya mahasiswa sebagai pengguna utama. Berbagai jenis layanan tersedia, seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan administrasi, yang masing-masing memiliki kontribusi berbeda dalam menunjang kebutuhan akademik.

Pelayanan sirkulasi menempati posisi utama karena langsung berkaitan dengan aktivitas peminjaman, pengembalian, maupun perpanjangan koleksi. Proses layanan ini menjadi titik awal interaksi antara pustakawan dan pemustaka, sehingga kualitas komunikasi yang terjalin sangat menentukan pengalaman pengguna. Keberhasilan dan kegagalan seseorang dalam mencapai suatu keinginan, banyak ditentukan oleh kemampuan berkomunikasi (Cahyadi, 2022). Pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi antarpribadi yang baik agar mampu memahami kebutuhan pemustaka, membantu mereka menemukan informasi yang relevan, sekaligus menciptakan suasana interaksi yang ramah dan profesional. Dengan mempertimbangkan aspek output, efektifitas ditinjau dari perspektif pencapaian tujuan, seberapa efektif kebijakan dan tindakan organisasi mencapai tujuan dapat diukur (Purnamayanti et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi bukan hanya pelengkap, tetapi merupakan aspek penting dalam keberhasilan layanan perpustakaan. Kepuasan pengguna tidak hanya diukur dari koleksi yang tersedia, melainkan juga dari bagaimana mereka diperlakukan selama proses layanan berlangsung. Dengan demikian, regulasi pemerintah yang menempatkan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar sejalan dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas komunikasi pustakawan dalam mendukung mutu layanan dan keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Paradigma interpretif memandang komunikasi sebagai proses penciptaan makna yang terbentuk melalui interaksi dan pengalaman subjektif individu, bukan sekadar pertukaran pesan secara teknis (Littlejohn & Foss, 2009). Dalam perspektif ini, realitas sosial, termasuk komunikasi antarpribadi, dipahami sebagai hasil konstruksi sosial yang terus berkembang melalui interaksi. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi tidak hanya diukur dari kejelasan penyampaian pesan, tetapi juga dari kemampuan pelaku komunikasi membangun pemahaman, empati, serta hubungan interpersonal yang bermakna.

Filsafat ilmu memberikan landasan ontologis dan epistemologis dalam penelitian komunikasi. Secara ontologis, komunikasi antarpribadi dipandang sebagai fenomena sosial yang nyata dan memiliki makna dalam kehidupan manusia. Sementara itu, secara epistemologis, pengetahuan tentang komunikasi diperoleh melalui pengalaman langsung, dialog, serta refleksi terhadap makna interaksi yang terjadi (Latief et al., 2024). Pendekatan ini menempatkan peneliti sebagai bagian dari realitas sosial yang diteliti, bukan sekadar pengamat yang berdiri di luar fenomena. Dalam dimensi aksiologis, penelitian komunikasi tidak terlepas dari nilai-nilai kemanusiaan seperti empati, keadilan, kesetaraan, dan tanggung jawab etis,

sehingga komunikasi dipahami sebagai praktik sosial yang bermakna dan berorientasi pada kemanusiaan (Suriasumantri, 2019).

Komunikasi antarpribadi merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara langsung dan memungkinkan terjadinya umpan balik (DeVito, 2011). Efektivitas komunikasi antarpribadi sangat dipengaruhi oleh sikap keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan yang ditampilkan dalam interaksi. Kelima prinsip tersebut saling berkaitan dan menjadi dasar dalam membangun hubungan interpersonal yang harmonis dan saling menghargai (DeVito, 2011).

Dalam konteks layanan sirkulasi perpustakaan, komunikasi antarpribadi pustakawan memiliki peran strategis karena menjadi bentuk interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Pustakawan yang mampu berkomunikasi secara jelas, ramah, dan empatik akan menciptakan pengalaman layanan yang positif serta meningkatkan kepuasan pemustaka (Mustofa et al., 2021). Komunikasi tersebut berlangsung secara verbal dan nonverbal, di mana kesesuaian antara bahasa yang digunakan dan ekspresi nonverbal seperti kontak mata dan senyuman akan memperkuat makna pesan yang disampaikan (Liliweri, 2019). Selain itu, pustakawan dituntut memiliki literasi informasi yang baik agar mampu menyampaikan informasi secara akurat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka (Purnamayanti et al., 2022).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi antarpribadi pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka dan citra positif perpustakaan. Komunikasi yang terbuka, empatik, dan informatif mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus mendorong loyalitas pengguna (Yunawati et al., 2023). Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa penerapan prinsip-prinsip komunikasi antarpribadi oleh pustakawan, seperti keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan, berkontribusi pada terciptanya layanan yang adil, inklusif, dan bermakna bagi pemustaka (Mustofa et al., 2024). Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis efektivitas komunikasi antarpribadi pustakawan dalam pelayanan sirkulasi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan landasan teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito (1976). Lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung, dengan fokus pada layanan sirkulasi sebagai salah satu titik interaksi utama antara pustakawan dan pemustaka. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, persepsi, dan pengalaman mendalam dari informan terkait

praktik komunikasi interpersonal yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman fenomena dalam konteks alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, serta lebih menitikberatkan pada makna daripada generalisasi dan pada proses daripada produk akhir (Sugiyono, 2017). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai bagaimana kualitas komunikasi Antarpribadi pustakawan berpengaruh terhadap pengalaman pemustaka di perpustakaan.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik. Pertama, observasi, yakni peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan sirkulasi, khususnya pola komunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Observasi memungkinkan peneliti memahami realitas interaksi tanpa campur tangan berlebihan. Pada saat pelaksanaan observasi, tercatat ada sekitar 10 pemustaka yang sedang berinteraksi di bagian layanan sirkulasi, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran nyata tentang dinamika komunikasi yang berlangsung.

Kedua, wawancara, yaitu pendekatan untuk memperoleh data secara lisan melalui tanya jawab langsung dengan pustakawan maupun pemustaka. Wawancara ini memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali persepsi, pengalaman, dan kendala yang dialami kedua belah pihak. Data dari wawancara dipandang penting untuk melengkapi hasil observasi, karena memungkinkan peneliti memahami dimensi subjektif dari komunikasi antarpribadi yang terjadi.

Ketiga, studi kepustakaan, di mana peneliti menelaah berbagai literatur, buku, jurnal, maupun laporan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Studi kepustakaan ini tidak hanya memperkuat landasan teori, tetapi juga memberikan kerangka analitis yang lebih komprehensif untuk menafsirkan temuan di lapangan. Dengan memadukan ketiga teknik tersebut, penelitian ini berusaha menyajikan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh mengenai praktik komunikasi antarpribadi pustakawan di Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam kajian komunikasi antarpribadi serta manfaat praktis bagi peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Observasi yang dilakukan di layanan sirkulasi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung menunjukkan bahwa interaksi antara pustakawan dan pemustaka berlangsung intensif, dinamis, dan penuh makna. Bagian sirkulasi merupakan pintu utama pelayanan, sehingga hampir setiap mahasiswa yang datang pasti melakukan kontak langsung dengan pustakawan. Dari pengamatan, komunikasi tidak hanya terbatas pada aktivitas teknis seperti peminjaman

atau pengembalian buku, melainkan juga mencakup interaksi sosial yang menumbuhkan kedekatan emosional. Misalnya, ketika seorang mahasiswa terlambat mengembalikan buku, pustakawan tidak serta-merta menegur dengan nada keras. Sebaliknya, ia menjelaskan aturan keterlambatan dengan bahasa yang sopan, disertai solusi berupa perpanjangan pinjaman atau alternatif bacaan lain. Situasi ini mencerminkan adanya sikap empati sekaligus mendukung, sehingga mahasiswa tidak merasa diperlakukan semata sebagai “*pelanggar aturan*”, melainkan sebagai individu yang tetap dihargai.

Peneliti mencatat interaksi nonverbal yang konsisten ditunjukkan pustakawan: senyuman, kontak mata, dan gestur tubuh yang terbuka. Hal-hal sederhana seperti mengangguk saat mendengarkan penjelasan pemustaka atau menyodorkan buku dengan dua tangan memperlihatkan adanya penghargaan terhadap lawan bicara. Sejalan dengan prinsip *positiveness* (sikap positif) dan *supportiveness* (sikap mendukung) dari teori Joseph A. DeVito, komunikasi nonverbal ini memperkuat makna pesan verbal yang disampaikan. Meskipun melayani banyak pemustaka, pustakawan tetap menunjukkan konsistensi sikap ramah dan tidak tergesa-gesa. Mereka tetap meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan, misalnya ketika ada mahasiswa yang bingung mencari lokasi buku tertentu. Pustakawan bahkan bersedia meninggalkan meja layanan untuk mengantar pemustaka menuju rak yang dimaksud. Tindakan ini menggambarkan bahwa pelayanan sirkulasi bukan hanya soal transaksi administrasi, melainkan interaksi interpersonal yang membangun pengalaman positif bagi pengguna. Selain itu, pustakawan juga memberikan arahan yang tegas namun tetap sopan mengenai aturan perpustakaan, seperti batas waktu peminjaman dan ketentuan denda keterlambatan. Tegas di sini bukan berarti kaku, tetapi tetap menekankan pentingnya kedisiplinan tanpa mengurangi kenyamanan pemustaka.

### **Hasil Wawancara Dengan Pustakawan dan Pemustaka**

Wawancara dengan tiga pustakawan sirkulasi menunjukkan bahwa mereka menyadari pentingnya komunikasi sebagai bagian utama dari pelayanan. Ketiganya menekankan bahwa keterampilan berkomunikasi bukan hanya alat bantu, melainkan kunci utama dalam membangun kepuasan pemustaka. Meskipun berbeda latar belakang, ketiganya menunjukkan kesamaan pandangan bahwa komunikasi adalah elemen sentral dalam pelayanan. Pustakawan mengungkapkan bahwa akan selalu berusaha terbuka terhadap pertanyaan mahasiswa, bahkan jika pertanyaan tersebut berulang atau sederhana. Menurutnya, setiap pertanyaan adalah bentuk kebutuhan informasi yang sah, sehingga harus ditanggapi dengan sabar dan jelas. Pustakawan menekankan pentingnya empati. Pustakawan menyampaikan bahwa banyak mahasiswa datang dengan kondisi terburu-buru atau penuh tekanan akademik, sehingga pustakawan perlu

bersikap menenangkan dan membantu. Pustakawan menambahkan bahwa sikap mendukung dan kesetaraan menjadi hal penting. Semua pemustaka, baik mahasiswa baru maupun senior, bahkan dosen, diperlakukan sama dalam proses pelayanan. Ketiga pustakawan sepakat bahwa komunikasi yang efektif membantu menciptakan hubungan harmonis dengan pemustaka serta meningkatkan citra positif perpustakaan. Dari wawancara ini, terlihat bahwa ketiga pustakawan memahami komunikasi bukan hanya sebagai keterampilan teknis, tetapi juga sebagai strategi pelayanan yang memengaruhi kepuasan pemustaka.

Sebanyak 10 pemustaka diwawancara secara mendalam. Mereka berasal dari berbagai jurusan dan semester, dengan tingkat intensitas kunjungan yang beragam. Hasil wawancara menghasilkan lima tema utama yang sesuai dengan teori DeVito.

a. Keterbukaan Pustakawan

Sebanyak 80% pemustaka menyatakan pustakawan mudah diajak berdiskusi dan terbuka terhadap pertanyaan. Mereka merasa tidak sungkan bertanya, karena pustakawan merespons dengan sabar dan ramah. Mahasiswa merasa nyaman bertanya kepada pustakawan, bahkan untuk hal sederhana seperti cara memperpanjang buku. Mereka menilai pustakawan tidak pernah menunjukkan sikap bosan atau mengabaikan pertanyaan.

b. Empati

Sebanyak 70% pemustaka menekankan bahwa pustakawan mampu memahami situasi mereka, misalnya saat mereka kesulitan menemukan buku atau menghadapi keterlambatan pengembalian. Pustakawan tidak langsung menegur keras, melainkan mendengarkan alasan terlebih dahulu. Beberapa pemustaka mencontohkan bagaimana pustakawan tidak langsung marah ketika mereka telat mengembalikan buku.

c. Sikap Mendukung

Sebanyak 80% pemustaka merasa pustakawan mendukung mereka dalam mencari solusi. Misalnya, ketika buku yang dicari sedang dipinjam, pustakawan menyarankan alternatif koleksi lain atau memberikan informasi tentang waktu kembalinya buku tersebut. Mahasiswa merasa terbantu dengan alternatif solusi yang diberikan. Pustakawan menyarankan e-book pada aplikasi perpustakaan digital atau jurnal.

d. Sikap Positif

Sebanyak 90% pemustaka menilai bahwa keramahan pustakawan membuat suasana layanan terasa lebih nyaman. Sapaan hangat, senyuman, dan bahasa yang sopan menjadi aspek yang sering disebut. Hampir semua pemustaka menekankan bahwa

keramahan pustakawan membuat suasana nyaman, suasana tidak terasa tegang karena pustakawan melayani dengan ekspresi bersahabat.

e. Kesetaraan

Sebanyak 80% pemustaka menilai tidak ada diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Baik mahasiswa baru maupun mahasiswa akhir mendapat pelayanan yang sama.

Dari hasil observasi dan wawancara, bahwa komunikasi antarpribadi pustakawan di bagian sirkulasi telah mencerminkan kelima prinsip komunikasi DeVito. Temuan ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya berperan sebagai pengelola koleksi, tetapi juga sebagai komunikator yang menjaga keharmonisan interaksi dengan pemustaka. Terlihat bahwa lima prinsip komunikasi antarpribadi menurut DeVito sudah dijalankan dengan baik oleh pustakawan sirkulasi Politeknik Negeri Lampung.

### **Efektivitas Komunikasi Antarpribadi dalam Konteks Teori DeVito**

Joseph A. DeVito menegaskan lima prinsip komunikasi antarpribadi, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima aspek tersebut telah terealisasi dalam praktik layanan sirkulasi.

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan pustakawan tercermin dari kesediaan mereka menerima pertanyaan dan masukan. Observasi menunjukkan bahwa pustakawan tidak menunjukkan sikap tertutup atau enggan, meskipun menghadapi pertanyaan yang berulang. Hal ini sesuai dengan pandangan DeVito bahwa keterbukaan memperkuat kepercayaan dalam hubungan interpersonal. Pustakawan menunjukkan keterbukaan dengan selalu siap menjawab pertanyaan pemustaka tanpa memperlihatkan sikap enggan atau bosan. Hal ini sesuai dengan observasi bahwa komunikasi berlangsung dua arah, sehingga pemustaka merasa dihargai.

b. Empati (*Empathy*)

Empati terlihat jelas ketika pustakawan memahami situasi emosional mahasiswa. Mereka tidak hanya fokus pada aturan, tetapi juga pada kondisi mahasiswa. DeVito menekankan empati sebagai kemampuan “merasakan bersama” sehingga komunikasi menjadi lebih manusiawi. Hasil wawancara membuktikan bahwa pustakawan tidak hanya memahami kebutuhan teknis, tetapi juga memperhatikan kondisi emosional pemustaka. Misalnya, saat pemustaka datang dalam keadaan terburu-buru, pustakawan tetap melayani dengan sabar.

c. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Dalam praktiknya, pustakawan tidak sekadar menyampaikan aturan, tetapi juga menawarkan solusi. Hal ini memperlihatkan komunikasi yang tidak menghakimi, melainkan mendorong pemustaka menemukan jalan keluar. Sikap mendukung terlihat dari cara pustakawan memberikan solusi atas permasalahan pemustaka, seperti keterlambatan pengembalian atau kesulitan mencari koleksi. Hal ini mencerminkan komunikasi yang konstruktif.

d. Sikap Positif (*Positiveness*)

Keramahan, senyuman, dan sapaan tulus pustakawan menjadi aspek penting. Observasi mendukung hal ini, meskipun dalam kondisi sibuk, pustakawan tetap menjaga ekspresi ramah. Senyuman, sapaan hangat, dan nada bicara yang ramah menjadi indikator sikap positif pustakawan. Kondisi ini merupakan gaya komunikasi persuasif, ramah, dan asertif mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan terlihat dari pelayanan tanpa diskriminasi, baik mahasiswa maupun dosen mendapat pelayanan yang sama, tanpa ada perlakuan khusus. Pelayanan tanpa diskriminasi terhadap status pemustaka menunjukkan adanya kesetaraan. Hal ini sesuai dengan prinsip inklusivitas layanan perpustakaan.

Maka komunikasi antarpribadi pustakawan pada layanan sirkulasi Politeknik Negeri Lampung dapat dinyatakan efektif, karena berhasil mengintegrasikan kelima prinsip DeVito secara konsisten. Komunikasi adalah kunci pelayanan perpustakaan, koleksi dan fasilitas memang penting, tetapi pengalaman mahasiswa sangat dipengaruhi oleh cara mereka diperlakukan. Komunikasi ramah dan empatik membangun citra positif perpustakaan (Sari & Hia, 2021).

Temuan penelitian ini sejalan dengan uraian latar belakang bahwa kualitas komunikasi menjadi kunci utama keberhasilan layanan perpustakaan. Meskipun koleksi dan fasilitas penting, pengalaman pemustaka justru lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas interaksi dengan pustakawan. Komunikasi yang ramah, empatik, dan terbuka mampu meningkatkan kepuasan pengguna, sebagaimana dijelaskan oleh (Sari & Hia, 2021). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pustakawan Politeknik Negeri Lampung telah menerapkan gaya komunikasi yang membangun hubungan interpersonal yang harmonis, sehingga citra perpustakaan menjadi lebih positif. Penelitian ini memiliki kesesuaian dengan temuan penelitian terdahulu (Mustofa et al., 2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi pustakawan dapat meningkatkan kualitas layanan melalui prinsip keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan.

Demikian pula dengan penelitian (Krismayani, 2017), yang menemukan bahwa empati dan sikap positif pustakawan berkontribusi terhadap terciptanya suasana pelayanan yang kondusif. Maka Penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa teori DeVito relevan untuk menganalisis kualitas komunikasi pustakawan dalam konteks pelayanan perpustakaan. Namun sebagai penelitian kualitatif, keterbatasan muncul pada jumlah informan yang terbatas (10 mahasiswa, 3 pustakawan). Hasil penelitian tidak bisa digeneralisasi ke seluruh populasi, tetapi memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena komunikasi di perpustakaan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan Politeknik Negeri Lampung telah memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Namun, beberapa hal dapat menjadi perhatian. Peningkatan pelatihan komunikasi untuk menghadapi pemustaka dengan karakter yang lebih beragam. Pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung komunikasi, seperti layanan *chat whatsaap* atau sistem pemesanan buku, agar komunikasi tetap efektif meski *volume* pemustaka meningkat. Perlunya evaluasi rutin terhadap gaya komunikasi pustakawan melalui survei kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi antarpribadi pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung telah berjalan efektif sesuai teori DeVito. Kelima prinsip keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan terlihat nyata dalam praktik layanan sehari-hari. Hal ini berdampak positif terhadap kepuasan pemustaka, membangun hubungan harmonis, serta memperkuat citra perpustakaan sebagai pusat layanan informasi yang ramah, inklusif, dan profesional. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya kajian akademik mengenai komunikasi antarpribadi, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi. Efektivitas komunikasi pustakawan tidak hanya menciptakan kepuasan pengguna, tetapi juga membangun citra perpustakaan sebagai pusat informasi yang ramah, inklusif, dan profesional.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas komunikasi antarpribadi pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan teori komunikasi antarpribadi Joseph A. DeVito, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka telah berjalan secara efektif. Interaksi yang terjadi tidak sebatas pada pertukaran informasi teknis, tetapi juga mencerminkan penerapan lima prinsip komunikasi antarpribadi DeVito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Pustakawan menunjukkan keterbukaan melalui

pelayanan yang ramah dan informatif, empati dalam memahami kondisi dan kebutuhan pemustaka, sikap mendukung dengan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi, sikap positif melalui penggunaan bahasa yang sopan dan ekspresi yang bersahabat, serta kesetaraan dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi. Kualitas komunikasi ini terbukti berkontribusi signifikan terhadap meningkatnya kepuasan dan loyalitas pemustaka, bahkan lebih berpengaruh dibandingkan aspek fasilitas dan koleksi, sehingga mampu membentuk citra perpustakaan yang positif dan kondusif. Temuan penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa komunikasi antarpribadi pustakawan yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, meskipun komunikasi pustakawan telah berjalan dengan baik, penguatan kompetensi komunikasi antarpribadi melalui pelatihan rutin tetap perlu dilakukan agar pustakawan semakin siap menghadapi karakter pemustaka yang beragam. Selain itu, pemanfaatan teknologi komunikasi seperti layanan chat, sistem antrean digital, atau chatbot disarankan untuk mendukung interaksi yang lebih efisien, terutama pada kondisi layanan yang padat atau terbatas. Evaluasi berkala terhadap kualitas layanan, khususnya aspek komunikasi, juga penting dilakukan melalui survei kepuasan pemustaka sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Di samping itu, perpustakaan perlu terus memperkuat citra sebagai ruang yang ramah, inklusif, dan profesional, serta mengembangkan program literasi informasi dan user education yang lebih interaktif, sehingga komunikasi antara pustakawan dan pemustaka tidak hanya terfokus pada layanan sirkulasi, tetapi juga berperan dalam pengembangan kemampuan literasi informasi pemustaka secara berkelanjutan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada orang tua peneliti yang telah membantu peneliti menyelesaikan artikel jurnal ini melalui doa-doa yang diberikan. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan serta. Terimakasih juga kepada para pihak yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti. Dan yang terakhir terimakasih kepada rekan kerja dan rekan seperjuangan peneliti yang selalu membimbing dan memberikan saran yang sangat bermanfaat kepada peneliti.

## DAFTAR REFERENSI

- Agisnawati, T. K., Utaridah, N., Putra, P., Ferdaus, F., & Besar, I. (2025). Eksplorasi komunikasi generasi alpha: Perubahan bahasa pergaulan dalam komunikasi digital. *Al-Manar*, 14(2), 235-251. <https://doi.org/10.36668/jal.v14i2.1524>
- Cahyadi, I. N. (2022). Efektivitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka pada layanan unggah mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 71-79. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6981>
- Christiane, P. P., Putra, P., & Zainal, A. G. (2024). Gaya komunikasi pimpinan PT Telkomsel Branch Lampung dalam membangun kedekatan interaksi pada karyawan. *Komunikata57: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(4). <https://doi.org/10.55122/kom57.v5i2.1530>
- Dalim, M., & Pasaribu, I. M. (2024). Komunikasi yang efektif akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Politeknik Negeri Medan. *Bisnis Net: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 203-208. <https://doi.org/10.46576/bn.v7i1.4509>
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Karisma Publishing Group.
- Dyatmika, T. (2021). *Ilmu Komunikasi*. Zahir Publishing.
- Hendrawan, M. R., & Putra, P. (2022). *Integrasi manajemen pengetahuan dan literasi informasi: Pendekatan konsep dan praktik*. UB Press.
- IFLA. (2015). *Academic and research libraries guidelines*. De Gruyter Saur.
- Iftitah, N. L. (2021). Analisis komunikasi interpersonal: Pandangan mahasiswa non Ilmu Perpustakaan terhadap program studi Ilmu Perpustakaan dan profesi pustakawan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 10(3), 38-54. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/40235>
- Kholifah, A. N., & Syihabuddin, M. (2025). Pengaruh kualitas produk dan diskon terhadap keputusan pembelian di toko kain AGK. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 1301-1309. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3609>
- Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2024). *Principles of marketing* (19th ed.). Pearson.
- Krismayani, I. (2017). Kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 1(2), 133-138. <https://doi.org/10.14710/anuva.1.2.133-138>
- Latief, S., Samsuddin, & Senjaya, B. (2024). *Filsafat Ilmu: Berpikir Ilmiah, Logis, dan Sistematis*. Penerbit Media Sains Indonesia.
- Liliweri, A. (2019). *Komunikasi Antarpribadi*. Prenadamedia Group.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Encyclopedia of communication theory*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781412959384>
- Marlina, G., Marzalism, & Putri, S. W. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di SMAN 1 Sijunjung. *Jurnal Public Administration, Business and Rural Development Planning*, 3(1), 34-41. <http://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/journal/article/view/91>
- Mustofa, M. B., Putri, M. C., Wuryan, S., & Rahmawati, D. I. (2021). Aktivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan etos kerja. *Nusantara Journal of*

*Information and Library Studies (N-JILS), 4(1), 89-102. <https://doi.org/10.30999/n-jils.v4i1.1293>*

Mustofa, M. B., Ulvi, S., & Wuryan, S. (2024). Efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 83-96. <https://doi.org/10.35308/source.v10i1.9322>

Nasrullah, R. (2018). *Komunikasi antar budaya di era budaya siber*. Prenada Media.

Nasrullah. (2022). *Literasi pustakawan membangun citra profesi di era masyarakat*. Bintang Semesta Media.

Ngatini. (2018). Pelayanan prima: Upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1), 53-70. <https://doi.org/10.24269/pls.v1i2.692>

Nuzuli, A. K., & Dyatmika, S. W. (2022). *Buku ajar: Pengantar ilmu komunikasi*. Jejak Pustaka.

PP No 24. (2014). *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Pemerintah Republik Indonesia.

Purnamayanti, A., Windah, A., Putra, P., & Sugiyanta. (2022). Efektivitas online library services di era new normal: Studi pada UPT Perpustakaan Universitas Lampung. *JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 7(2), 257-270. <https://doi.org/10.30829/jipi.v7i2.12349>

Putra, P. (2022). Peran pustakawan dalam pelestarian koleksi di perpustakaan SMK Negeri 1 Bandar Lampung. *JAVIEF: Jurnal Vokasi*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/10.23960/jevief.v1i1.1>

Putra, P., & Oktaria, R. (2020). Urgensi mengembangkan literasi informasi dan literasi budaya pada anak usia dini. *Jurnal Inovatif Ilmu Pendidikan*, 2(1), 134-146. <https://doi.org/10.23960/jiip.v2i2.21818>

Rahman, N. (2023). Pelayanan prima perpustakaan dalam kegiatan literasi (P3KL) melalui literasi digital berbasis quick response code di SMP Tunas Agro Kecamatan Seruyan Raya Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah. *Buletin Perpustakaan*, 6(2).

Sari, A. (2017). *Komunikasi antar pribadi*. Yogyakarta: Deepublish.

Sari, S. N., & Hia, N. (2021). Gaya komunikasi pustakawan pada pengguna pada taman bacaan masyarakat literasi sosial. *Jurnal Tekesnos*, 3(1), 1-10.

Simamora, N., Ginting, S., Lumbantoruan, R. M., Bohalima, S., & Telaumbanua, D. M. (2023). Komunikasi antar pribadi dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 5(1), 236-243.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suriasumantri, J. S. (2019). *Filsafat ilmu: Sebuah pengantar populer* (Edisi Revisi). Pustaka Sinar Harapan.

Triwijaya, D. N. (2018). Interaksi pemustaka dan pustakawan di perpustakaan. *Jurnal Literasi Pustakawan*, 2(4), 74-78.

Windah, A., Maryani, E., & Putra, P. (2022). Strategi sosial media, kecakapan literasi informasi dan literasi digital start-up SIGER INNOVATION HUB (@SIGERHUB) sebagai

inkubator bisnis UMKM di Provinsi Lampung. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 3(2), 104-122. <http://infobibliotheca.ppj.unp.ac.id>  
<https://doi.org/10.24036/ib.v3i2.322>

Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. *JAMBURA: Journal of Educational Management*, 2(1).  
<https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>

Yunawati, Y., Kurniawati, N. K., & Widyaningtyas, M. D. (2023). Komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. *Jurnal Komunikatio*, 9(2), 69-79.  
<https://doi.org/10.30997/jk.v9i2.8000>