

ABSTRAK

Efri Yunita, Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan: 1) komunikasi verbal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, 2) komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, dan 3) tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif melalui penyebaran angket sebagai sumber data. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Negeri Padang berjumlah 42.886 orang dan dengan sampel berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel ditentukan berdasarkan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan secara deskriptif, menggunakan rumus *mean* dengan model skala interval. Hasil dari angket penelitian yang penulis lakukan mengarah kepada kesimpulan yaitu: 1) komunikasi verbal pustakawan dalam melayani pemustaka tergolong tinggi karena memiliki rata-rata total sebesar 3,73 berada dalam rentang interval 3,41-4,20 dalam kategori baik, 2) komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka tergolong tinggi karena memiliki rata-rata total sebesar 3.80 berada dalam rentang interval 3,41-4,20 dalam kategori baik, dan 3) tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan secara keseluruhan adalah positif. Hasil tersebut diketahui dari skor rata-rata yang didapat yaitu 3,72 berada dalam rentang interval 3,41- 4,20 dalam kategori baik. Artinya menurut pemustaka tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dinilai sudah sesuai harapan pemustaka dan bernilai baik dan pemustaka merasa —puas terhadap layanan yang diterima. Namun, masih terdapat 1 indikator dan 3 butir pernyataan memiliki skor tergolong rendah dengan perolehan nilai rata-rata dalam rentang 2,61-3,40 dengan kategori kurang baik berada di zona negatif.