
**KEPUASAN SEBAGAI PEMODERASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA****Oleh****Yuni Inawati¹⁾, Dessy Fitria²⁾, Murtadho Kesuma³⁾, Yolanda Sryta Pradani⁴⁾, Muammar
Taufiqi Lutfi Mustofa⁵⁾, Ahmad Ulil Albab Al Umar⁶⁾****^{1,2,3,4,5,6}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Salatiga****Email: ²dessyfitria.psfebi@gmail.com****Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan yang diberikan pustakawan terhadap loyalitas pemustaka yang dimoderasi oleh kepuasan pemustaka. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan mendapatkannya melalui kuesioner. Anggota perpustakaan merupakan populasi dalam penelitian ini dan mahasiswa pengunjung perpustakaan merupakan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Random Sampling*. Pendekatan Kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji T, uji F, dan uji MRA (*Moderated Regression Analysis*) menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pemustaka. Hasil lain menunjukkan bahwa variabel kepuasan pemustaka terbukti dapat memoderasi hubungan kualitas layanan dan loyalitas pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pemustaka dapat diciptakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan kepuasan yang baik pula dan akhirnya akan memengaruhi kepuasan pemustaka.

Kata Kunci: User, Service Quality, User Loyalty & User Satisfaction.**PENDAHULUAN**

Berkembangnya teknologi pada masa sekarang ini berdampak pada penyebaran informasi yang sangat cepat. Dari dampak tersebut mengakibatkan lembaga penyedia informasi harus mengikuti cepatnya penyebaran informasi dengan menggunakan teknologi yang sudah berkembang. Maka dari itu, pemerintah mendirikan lembaga penyedia layanan informasi jasa untuk masyarakat yaitu Perpustakaan. Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada BAB I Pasal 1 menyebutkan bahwa perpustakaan adalah lembaga atau institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Pemustaka dapat diartikan sebagai seseorang atau kelompok

yang menggunakan fasilitas perpustakaan (Risparyanto, 2017).

Dibangunnya sebuah Perpustakaan, diharapkan banyak masyarakat yang mendapatkan informasi melalui perpustakaan menggunakan layanan yang diberikan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi harus memberikan sistem pelayanan yang berkualitas, karena dari pelayanan yang diberikan dapat menjadi tolok ukur kepuasan pengunjung atau pemustaka yang nanti akan berdampak pada loyalnya pemustaka.

Menjadi sebuah fakta bahwa dengan kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa akan mempengaruhi puas atau tidaknya pengguna jasa, dari rasa puas itulah yang akan menumbuhkan rasa loyal terhadap penyedia jasa. Kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan perkembangan teknologi sangat dibutuhkan oleh pengguna jasa. Penggunaan

teknologi juga sudah mulai diterapkan pada perpustakaan, kemudahan akses dalam mencari buku misalnya akan membuat pemustaka merasa puas.

Perpustakaan Daerah Kota Salatiga merupakan perpustakaan yang sudah mulai menggunakan teknologi dalam pelayanannya, sehingga dapat memudahkan pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkannya. Namun tingkat kepuasan dari pengguna jasa tidak hanya ditentukan oleh salah satu hal. Tingkat kepuasan dapat meningkatkan loyalitas dari pemustaka. Oleh karena itu, Pustakawan harus memperhatikan kepuasan pemustaka yang nanti berimbas pada loyalnya pemustaka.

Penelitian yang dilakukan oleh Normalasari, et al (2013) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berbeda halnya dengan hasil penelitian Sumartena (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas. Oleh karena itu, kualitas layanan dijadikan variabel independen atau bebas sedangkan variabel loyalitas dijadikan variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ishak & Lutfhi (2011) menyatakan jika loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kepuasan konsumen. Sehingga, variabel kepuasan digunakan sebagai variabel moderasi untuk memperkuat hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas.

Penelitian ini mengambil tema yang sama yaitu mengenai loyalitas pustakawan. Penelitian ini memperbaharui penelitian terdahulu terkait loyalitas pustakawan. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah subyek dari penelitian ini yaitu pustakawan di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga.

LANDASAN TEORI

Kualitas Layanan Pustakawan

Kualitas layanan yaitu model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam

membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan (Kotler dan Keller, 2016). Sedangkan kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan (Fatmawati,2013).

Layanan yang berkualitas tentu saja sangat diinginkan oleh konsumen atau pengguna jasa, karena dari hal tersebut mereka dapat menemukan hal dan kepuasan yang baru. Kualitas layanan perpustakaan dapat ditingkatkan dengan survey dari pemustaka sendiri. Pustakawan dapat memberikan survey melalui kotak saran atau kontak langsung dari pemustaka, dari cara tersebut pustakawan dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangannya dan dapat dijadikan bahan evaluasi demi lebih baiknya kualitas layanan yang diberikan (Risparyanto, 2017).

Loyalitas Pelanggan (Pemustaka)

Loyalitas pelanggan disebut sebagai komitmen dari pelanggan untuk pembelian ulang suatu barang atau jasa dimasa yang akan datang (Risparyanto, 2017). Terdapat dua cara dalam mengukur loyalitas, yang pertama berdasarkan perilaku dalam menunjukkan minat konsumen dalam suatu produk atau tempat. Yang kedua yaitu sikap pelanggan yang mengacu pada komponen seperti keyakinan, perasaan, dan niat untuk pembelian. Produsen atau penyedia jasa harus memperhatikan kedua hal tersebut, karena hal ini merupakan hal yang dapat mempengaruhi loyalitas seseorang.

Setiap orang maupun lembaga yang berkunjung ke perpustakaan karena mereka ingin memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan yang disediakan baik itu secara langsung maupun tidak langsung seperti koleksi buku, pandang dengar, rujukan cepat layanan cepat dan berbagai layanan atau dengan kata lain seseorang yang memanfaatkan jasa

layanan yang sudah disediakan oleh perpustakaan merupakan definisi dari pemustaka (Rakib, 2013). Loyalitas pemustaka tentu saja muncul dari rasa puasnya pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Konsep loyalitas pemustaka merupakan kesetiaan pemustaka yang melakukan kunjungan dan pembelian jasa di perpustakaan secara teratur dan konsisten serta merekomendasikan kepada pihak lain untuk memanfaatkan jasa informasi yang disediakan, walaupun informasi dan buku dapat ditemukan di tempat lain (Risparyanto, 2017).

Kepuasan Pelanggan (Pemustaka)

Menurut Philip Kotler & Gary Armstrong (2005), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perbandingan perasaan seseorang antara harapan dan hasil kerja atau sesuatu yang telah didapatkan. Kepuasan pelanggan merupakan apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan apa yang mereka inginkan (Lubis & A, 2017). Menurut Rakib (2013) kepuasan pemustakadapat dipengaruhi oleh beberapa faktor :

- 1) Respon keinginan pemustakan
- 2) Kinerja pelayanan
- 3) Kompetensi petugas
- 4) Pengaksesan yang murah, mudah serta tepat dan cepat
- 5) Kualitas koleksi
- 6) Dan Waktu layanan.

Kepuasan pemustaka adalah pemenuhan kebutuhan minimum atau keseimbangan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diberikan untuk pemustaka (Risparyanto, 2017). Dengan terpenuhinya kebutuhan pemustaka akan timbul kepuasan dari pemustaka tersebut. Oleh karena itu, pelayanan pustakawan harus benar-benar diperhatikan karena akan mempengaruhi kepuasan pemustaka.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas

Kepuasan seseorang mengenai pelayanan baik tempat, sikap dan fasilitas akan mempengaruhi loyalitas seseorang. Apabila pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pemustaka baik, maka akan menimbulkan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Yulia dan Utomo (2017) menemukan adanya pengaruh dan signifikansi antara kualitas layanan dan loyalitas. Berdasarkan hal tersebut penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

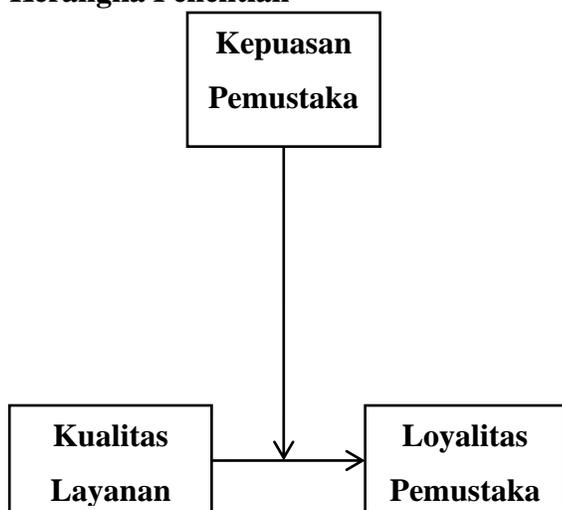
H1: kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pemustaka

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan dimoderasi oleh kepuasan

Baik atau buruknya kualitas layanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka, akan mempengaruhi kepuasan pemustaka yang nantinya akan berhubungan dengan loyalitas pemustaka. Apabila kualitas layanan yang diberikan baik, maka akan timbul rasa kepuasan oleh pemustaka dari kualitas layanan pustaka. Dengan puasnya seorang pemustaka akan menimbulkan rasa loyalitas dari dirinya. Oleh karena itu kepuasan pemustaka dapat memperkuat hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas pemustaka. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayati dan Yuliantari (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kuat antara kepuasan terhadap loyalitas. Oleh karena itu, kepuasan digunakan sebagai variabel moderasi untuk memperkuat hubungan variabel dependen dan independen. Dari telaah pustaka dan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan, maka dapat diambil hipotesis :

H2: kepuasan pemustaka dapat memoderasi hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas pemustaka

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Perpustakaan Daerah Kota Salatiga yang berjumlah 26.924. Sedangkan sampel dalam penelitian ini merupakan mahasiswa pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Salatiga dari 3 kampus di kota Salatiga yaitu IAIN Salatiga, Universitas Kristen Satya Wacana, dan STIE AMA dengan jumlah sampel sebanyak 109 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Random Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner.

Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda dan uji MRA dalam beberapa tahap. Tahap uji yang pertama yaitu uji validitas yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data. Tahap yang kedua yaitu uji reliabilitas yang mana untuk mengukur tingkat kepercayaan sebuah instrumen penelitian. Tahap ketiga dilakukan uji regresi, uji regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat dengan menggunakan Uji F dan Uji T dan uji uji MRA

(*Moderated Regression Analysis*). Alat Analisa data menggunakan software SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Deskriptif

Dari olah data hasil SPSS versi 23, didapatkan demografi responden yang tertera pada tabel 1 dibawah :

Tabel 1. Demographic Information

Demographic	Percentage
Gender	
Laki-laki	25.7
Perempuan	74.3
Umur	
17 – 20	77.1
21 – 23	22.9
Asal Kampus	
IAIN Salatiga	92.7
UKSW	3.7
STIE AMA	3.7
Semester	
1 – 2	3.7
3 – 4	5.5
5 – 6	89.9
7 – 8	0.9

Sumber : Olah Data 2020

Berdasarkan tabel 1 diatas, didapatkan bahwa responden sebanyak 109 responden yaitu untuk 25% berjenis kelamin laki-laki dan 74,3% berjenis kelamin perempuan. Untuk umur dari responden sendiri yaitu sebanyak 77,1% berumur 17 sampai 20 tahun dan sebanyak 29,9% berumur 21 sampai 23 tahun. Mahasiswa dari 3 kampus kota Salatiga yang digunakan sampel dalam penelitian ini yaitu 92,7% dari IAIN Salatiga, sebanyak 3,7% dari UKSW, dan sebanyak 3,7% dari STIE AMA. Untuk semester dari mahasiswa sendiri yaitu 3,7% dari semester 1 dan 2, sebanyak 5,5% dari semester 3 dan 4, dari semester 5 dan 6 sebanyak 89,9%, dan 0,9% dari semester 7 dan 8.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Table 2. The Result of KMO and Bartlett of Sphericity

<i>Testing</i>	<i>Value</i>
<i>Sample Adequacy KMO</i>	0.945
<i>Bartlett of Sphericity</i>	0.000

Sumber : Olah Data 2020

Dari tabel 2 didapatkan hasil uji KMO dan *Bartlett of Sphericity* bahwa nilai uji KMO didapatkan sebesar 0,945 yang menyatakan bahwa nilainya lebih baik. Untuk nilai *Bartlett Of Sphericity* sendiri yaitu 0,000 yang menyatakan bahwa hasilnya signifikan. Dari uji validitas ini, dapat dilihat bahwa instrumen penelitian ini valid.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang didapatkan melalui kuesioner yang menggunakan pemilihan jawaban skala linier. Penilaian yang diberikan dalam setiap skala linier yaitu untuk untuk pilihan 1 (sangat tidak setuju), pilihan 2 (tidak setuju), pilihan 3 (netral), pilihan 4 (setuju), dan pilihan 5 (sangat setuju). Digunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji instrumen ini. Untuk hasil uji validitas dan reliabilitas, dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini

Table 3. Convergent Validity and Reliability Test

<i>Item</i>	<i>Loading</i>
Bukti Fisik (CR=0,874)	
Perpusda Salatiga sudah bersih	0.835
Buku-buku Perpusda Salatiga sudah lengkap	0.895
Buku-buku Perpusda Salatiga selalu tertata rapi di rak yang sudah disediakan	0.836
Fasilitas Perpusda seperti meja, ruang baca, komputer, kamar mandi, dan sebagainya dapat digunakan dengan baik	0.828
Letak Perpusda Salatiga dapat dijangkau dengan mudah	0.834
Kehandalan (CR=0,927)	
Pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang diharapkan	0.896

Respon petugas cepat	0.910
Petugas peduli dan ramah terhadap pengunjung	0.926
Petugas membeikan respon secara tepat terhadap kebutuhan penjung	0.916
Petugas melakukan pendataan secara cepat	0.904

Daya Tanggap (CR=0.899)

Penyampaian informasi diberikan dengan jelas	0.869
Pelayanan administrasi cepat dan tepat	0.849
Petugas bersedia membantu keperluan pengunjung	0.868
Respon dilakukan dengan baik apabila ada complain	0.892

Jaminan dan Empati (CR=0.897)

Jaminan keamanan sudah sesuai harapan	0.876
Penanganan keluhan diberikan dengan baik	0.868
Cara petugas berkomunikasi dengan pengunjung sudah menggunakan bahasa yang sopan dalam berkomunikasi dengan pengunjung petugas bersikap ramah	0.859
	0.863

Kesetiaan dan Rekomendasi (0.938)

Saya akan kembali mengunjungi PERPUSDA Kota Salatiga	0.933
Saya akan merekomendasikan orang lain untuk mengunjungi Pepusda Salatiga	0.884
Saya akan mengajak orang lain atau keluarga untuk mengunjungi Perpusda Salatiga	0.911
Kesesuaian (CR=0,906)	
Kualitas layanan yang ditawarkan Perpusda Salatiga sudah sesuai yang diharapkan	0.900
Saya senang mengunjungi Perpusda Salatiga	0.868
Saya merasa puas dengan pelayanan Perpusda Salatiga	0.824

Sistem Keluhan, Kepuasan dan Saran (0.864)

Perpusda Salatiga memberikan kesempatan bagi pengunjung untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan	0.832
Perpusda Salatiga menyediakan kartu komentar, kotak saran, saluran telepon, dan sebagainya untuk menyampaikan keluhan dan saran	0.841
Perpusda Salatiga menanyakan secara langsung mengenai kepuasan pengunjung	0.819
Perpusda Salatiga memberikan pertanyaan menyangkut besarnya harapan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan	0.812

Sumber: Olah Data 2020

Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas, reliabilitas dan nilai *cronbach alpha*. Dari tabel uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai dari variabel kualitas layanan yang tercermin dari 4 indikator yaitu untuk indikator bukti fisik memiliki nilai sebesar 0,874, indikator kehandalan memiliki nilai 0,927, indikator daya tanggap nilainya 0,899, dan untuk indikator jaminan dan empati memiliki nilai sebesar 0,897. Dari variabel loyalitas pengunjung yang tercermin dari dua indikator, indikator yang pertama yaitu kesetiaan dan rekomendasi memiliki nilai sebesar 0,938, dan indikator kedua dari variabel loyalitas pengunjung yaitu kesesuaian memiliki nilai sebesar 0,906. Untuk nilai dari variabel kepuasan yang tercermin dari indikator sistem keluhan, kepuasan, dan saran memiliki nilai sebesar 0,864. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas didapatkan semua nilai *cronbach alpha* diatas 0,7 dari semua indikator variabel, dapat dikatakan bahwa instrumen variabel dalam penelitian ini dapat diandalkan.

Uji Regresi

Untuk membuktikan hipotesis pertama yang telah ditetapkan, maka dibuktikan dengan

uji regresi. Uji regresi sendiri digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji regresi dilakukan dengan alat analisis yaitu SPSS versi 23. Hasil uji regresi dapat dilihat pada tabel 4

Table 4. Determinant Coefficient and Adjusted R Square and Result of t-test, and F-test

	KL to LP
Determinant Coefficient and Adjusted R	
R	0.782
R ²	0.611
Adjusted R Square	0.607
Standardized Coefficient Beta	
T	12.968
Sig.	0.000
Result of F test	
F	168.157
Sig.	0.000

Sumber : Olah Data 2020

Dari hasil uji hipotesis yang pertama, didapatkan nilai R yaitu 0,782, untuk nilai R² yaitu 0,611, dan nilai Adjusted R Square Sebesar 0,607. Untuk nilai R² dapat dilihat bahwa variabel loyalitas pengunjung dipengaruhi oleh kualitas layanan sebesar 61,1%, sedangkan 38,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Dapat dilihat bahwa nilai uji regresi sebesar 0,611 dengan nilai hitung T sebesar 12.968 dan nilai signifikan yaitu 0,000 yang mana nilai signifikan ini lebih kecil dari 0,05. Nilai yang lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa apabila kualitas layanan ditingkatkan maka loyalitas pengunjung juga akan meningkat. Pada hasil uji F sebesar 168.157 dengan nilai signifikan yaitu 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Sehingga, hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima.

Digunakan uji MRA (*Moderated Regression Analysis*) atau uji Regresi moderasi untuk mengetahui apakah variabel kepuasan pengunjung dapat memperkuat hubungan variabel kualitas layanan dengan variabel loyalitas pengunjung. Hasil dari uji MRA dapat diketahui pada tabel 5

Table 5. Result of Moderated Regression Analysis

		KL to LP strengthened KP
Determinant		
Coefficient	and	
Adjusted R		
R		0.791
R ²		0.625
Adjusted R Square		0.615
Standardized		
Coefficient Beta		
T KL		1.189
Sig.		0.237
T KP		-0.913
Sig.		0.363
T KL*KP		1625
Sig.		0.107
Result of F test		
F		58.398
Sig.		0.000

Sumber : Olah Data 2020

Dari uji regresi moderasi didapatkan nilai R yaitu 0,791, nilai R² sebesar 0,625, dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,615. Didapatkan bahwa nilai R² sebesar 62,5%, maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pengunjung dapat memperkuat hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pengunjung. Diketahui dalam uji regresi pertama didapat nilai R² yaitu 61,1% dan nilai regresi moderasi yaitu 62,5% dan nilai ini lebih besar dari hasil uji regresi pertama yaitu sebesar 1,4%. Sehingga, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Pembahasan

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung, artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan pustakawan kepada pengunjung akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap perpustakaan. Sejalan dengan penelitian Selvi *et.al* (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Implikasi dari hasil penelitian ini yaitu manajemen perpustakaan hendaknya selalu meningkatkan kualitas layanan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik bagi pengunjung yang terbagi menjadi beberapa dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati guna meningkatkan loyalitas pengunjung.

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan dimoderasi oleh kepuasan

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dapat memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pemustaka. Hal ini sejalan dengan penelitian Kumalaningrum *et.al* (2016) bahwa kepuasan memoderasi kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Implikasi dari hasil penelitian ini yaitu manajemen perpustakaan hendaknya selalu menjaga dan meningkatkan kepuasan pengunjung atau pemustaka dengan tetap menjaga kualitas layanan yang sudah baik dan mengadakan acara yang menarik untuk meningkatkan loyalitas pengunjung.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pemustaka atau pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pemustaka atau pelanggan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Untuk Variabel kepuasan pemustaka atau pelanggan

.....

dapat memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pemustaka atau pelanggan sebesar 1,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka atau pelanggan yang berdampak pada loyalitas pemustaka atau pelanggan.

Saran

Penulis sangat berharap akan dilaksanakan penelitian selanjutnya mengenai loyalitas pemustaka atau pelanggan. Dari kegiatan tersebut, kita dapat mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pemustaka atau pelanggan. Kemudian penulis sangat berterimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fatmawati, Endang. 2013. Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Serviquial ke Libqual. Jakarta : Agung Seto
- [2] Ishak, Asmai & Luthfi, Zhafiri. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi Switching Cots. *Jurnal Siasat Bisnis Vol 15 No. 1*.
- [3] Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2005. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo.
- [4] Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- [5] Kumalaningrum, Febi, Erni W, dan Sutarno. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi (Sstudi pada Konsumen CS Kopi Tubruk Surakarta). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol. 16, No. 2: 226-233*
- [6] Lubis, Alfi Syahri, dan Nur Rahmah A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam, *Journal of Bussiness Administration, Vol. 1, No. 2: 232-243*
- [7] Normalasari, Selvi, et, al. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 6 No.2*.
- [8] Nurhidayati, dan Yuliantari, Kartika. 2018. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet, *Widya Cipta, Vol. 11, No. 1: 69-75*
- [9] Putri, Yulia L, dan Utomo, Hardi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa), *Among Martika, Vol. 10, No. 19: 70-20*
- [10] Rakib, Fatmawati. 2013. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate). *Journal Volume II*
- [11] Risparyanto, Anton. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka, *Jurnal Perpustakaan, Vol. 8, No.1: 51-64*
- [12] Sumartena, I Wayan. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada *Waterpark Seririt Singaraja tahun 2014-2015. JPPE, Vol.7, No.2*.