

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN LOYALITAS PEMUSTAKA: Studi Eksplanasi Survei di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Padang Panjang Sumatera Barat

Agung Wulan Ayudia¹, Yunus Winoto^{2*}, Encang Saefudin^{3*}

Universitas Padjadjaran¹²³

*Corresponding author, e-mail: yunus.winoto@unpad.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara akses informasi, affect of service, personal control, serta library as place dengan loyalitas pemustaka. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis survei eksplanatif. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori layanan prima dan LibQual+TM (Library Quality). Populasi dalam penelitian ini adalah anggota aktif perpustakaan dengan teknik pengambilan sampel secara stratified random sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket penelitian atau kuesioner, wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang diajukan semuanya diterima yakni: terdapat hubungan antara akses informasi dengan loyalitas pemustaka, terdapat hubungan antara affect of service dengan loyalitas pemustaka, terdapat hubungan antara personal control dengan loyalitas pemustaka, dan terdapat hubungan antara library as place dengan loyalitas pemustaka. Jadi kesimpulan umum dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pemustaka.

Keywords: kualitas layanan, loyalitas pemustaka, pelayanan perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi.

How to Cite: Author 1, Author 2. Year. Title manuscript. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, VV (N): pp. XX-XX, DOI: 10.24036/XXXXXXXXXX-X-XX



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Dalam dunia pendidikan kehadiran perpustakaan sangatlah dibutuhkan salah satunya pada perpustakaan perguruan tinggi. Sesuai dengan fungsinya sebuah perpustakaan hadir demi menunjang seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan instansi yang menaunginya. Perpustakaan perguruan tinggi hadir demi membantu perguruan tinggi yang bersangkutan untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang hadir dalam rangka menunjang seluruh kegiatan akademik. Selama memberikan pelayanan pada penggunanya perpustakaan ini selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan para pemustaka. Pemustaka merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perpustakaan, karena di dalam perpustakaan terdiri dari empat komponen penting antara lain, koleksi, fasilitas, staf, dan pemustaka. Upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pemustaka hendaknya menjadi prioritas utama bagi perpustakaan. Lebih dari itu perpustakaan hendaknya juga terus berupaya agar pemustaka dapat menjadi pemustaka yang loyal. Loyalitas pemustaka lebih mengarah kepada perilaku pemustaka terhadap perpustakaan. Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan pemustaka adalah dengan cara memberikan layanan yang berkualitas. Loyalitas pemustaka akan tercipta jika perpustakaan dapat memberikan kepuasan pemustaka dengan menyediakan layanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan pemustaka yang pada akhirnya kualitas layanan akan menciptakan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan.

Berbicara tentang kualitas, Tjiptono (2012, 153) mengatakan bahwa, kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Loyalitas pemustaka dapat diartikan niat berperilaku pemustaka terhadap perpustakaan. Perilaku tersebut seperti kunjungan kembali ke perpustakaan, menggunakan kembali layanan yang disediakan perpustakaan, dan lainnya. Terjadinya loyalitas pemustaka disebabkan kualitas layanan yang baik yang disediakan perpustakaan sehingga tercipta kepuasan pemustaka, seperti koleksi yang dimiliki perpustakaan, kondisi perpustakaan, pustakawan, dan kemudahan akses informasi.

Saat ini UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang telah melakukan berbagai perubahan untuk dapat meningkatkan kualitas layanannya pada pemustaka. Dengan kualitas layanan yang dimiliki perpustakaan, dapat meningkatkan jumlah pengunjung perpustakaan. Dari hasil wawancara dengan salah seorang pustakawan ISI Padang Panjang, tercatat 1.520 orang anggota perpustakaan yang aktif mengunjungi perpustakaan dari 2.590 orang anggota perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 59% anggota perpustakaan aktif mengunjungi perpustakaan. Kecenderungan pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan tentunya dipengaruhi oleh bagaimana kualitas yang dimiliki oleh perpustakaan (Sumber : Hasil wawancara, Januari 2017).

UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang memiliki kualitas layanan yang cukup bagus. Hal ini dapat dilihat dari koleksi yang dimiliki perpustakaan, lokasi perpustakaan, pustakawan, dan kemudahan akses informasi. Dari segi koleksi, perpustakaan ISI Padang Panjang memiliki koleksi yang cukup banyak dan beragam yaitu sekitar 23.982 eksemplar yang terdiri dari 6.786 judul. Koleksi ini tersedia dalam bentuk cetak ataupun noncetak. Apabila dilihat dari lokasi perpustakaan sendiri, UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang berada di tempat yang sangat strategis. Perpustakaan berada di samping gedung rektorat dan mudah diakses dari gerbang utama kampus, karena gedung rektorat dan perpustakaan berada bersebelahan dan berhadapan dengan gerbang utama kampus. Dari sisi pustakawan, perpustakaan memiliki 15 orang staf perpustakaan dan tiga dari staf perpustakaan tersebut merupakan pustakawan yang berasal dari tamatan jurusan ilmu perpustakaan. Satu orang sarjana ilmu perpustakaan dari Unpad, dan dua orang diploma ilmu perpustakaan dari UNP Padang. Selain itu, UPT Perpustakaan terus berupaya dalam mengembangkan kemudahan akses penelusuran informasi bagi pemustaka, yaitu dengan menyediakan fasilitas OPAC pada perpustakaan yang sudah mulai diaplikasikan pada tahun 2016. Hal ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan melatih kemandirian pemustaka dalam menemukan informasi yang diinginkan.

Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan, perpustakaan pusat ISI Padang Panjang tentunya harus melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang dimiliki perpustakaan. Model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan sebagai acuan dalam penelitian kualitas adalah model LibQual+TM (Library Quality). Model ini tentunya dapat membantu mengukur kualitas pelayanan perpustakaan. Dalam pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan memiliki empat dimensi LibQual+TM (Cook dalam Anjani 2015, 9) yaitu:

- 1) Ketersediaan koleksi perpustakaan (access to information), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki perpustakaan, yang meliputi keragaman koleksi, kemutakhiran koleksi (up to date), dan relevansi koleksi yang dimiliki (sesuai dengan kebutuhan).
- 2) Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan (affect of service), yaitu kemampuan, sikap, dan mental yang dimiliki oleh pustakawan dalam melayani pengguna yang meliputi assurance (rasa percaya), empathy (penuh perhatian), responsiveness (kesiapan/ daya tanggap), reliability (ketepatan).
- 3) Kelengkapan pengaksesan informasi secara mandiri (personal control), merupakan self-reliance dari ServQual yang merupakan konsep bahwa pemustaka mampu mencari informasi yang dibutuhkannya tanpa bantuan dari petugas perpustakaan, seperti ketersediaan katalog atau fasilitas dan berbagai petunjuk yang dapat membantu pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan.
- 4) Ketersediaan fasilitas fisik perpustakaan (library as place), merupakan wujud dari tangibles dalam ServQual di mana perpustakaan memberikan fasilitas atau menampilkan sesuatu secara nyata atau memiliki bukti fisik (physical facilities), serta bagaimana perpustakaan mampu memanfaatkan ruang (utilitarian space).

Dengan demikian UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang harus terus berupaya memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka agar memperoleh kepuasan pemustaka, sehingga dengan kepuasan

pemustaka akan tercipta loyalitas pemustaka atau kesetiaan pemustaka untuk terus memanfaatkan perpustakaan.

Loyalitas pelanggan merupakan ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan keuangan. Berbeda dari kepuasan, yang merupakan sikap, loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Pelanggan yang loyal adalah orang yang (Griffin 2005,31) :

- 1) Melakukan pembelian secara teratur atau pembelian ulang. pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih.
- 2) Membeli di luar lini produk atau jasa (pembelian antar lini produk). Membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
- 3) Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain. Membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong orang lain agar membeli barang atau jasa perusahaan tersebut. Secara tidak langsung, mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen kepada perusahaan.
- 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk atau jasa sejenis, atau dengan kata lain tidak mudah terpengaruh oleh tarikan pesaing.

Berdasarkan latar belakang penelitian sebagaimana yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :”Adakah hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas para pengguna perpustakaan di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang”. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui hubungan antara access to information dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Padang Panjang.
- 2) Untuk mengetahui hubungan antara affect of service dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Padang Panjang.
- 3) Untuk mengetahui hubungan antara personal control dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Padang Panjang.
- 4) Untuk mengetahui hubungan antara library as place dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Padang Panjang.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Menurut Arikunto (1998), metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan hingga penafsiran hasil data. Pendekatan ini disebut pendekatan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistika (Sugiyono 2011, 7). Jenis metode penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatif. Bungin (2010, 46) mengatakan bahwa format eksplanasi dimaksud untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel lain. Dalam penelitian ini, penelitian dengan format eksplanasi dilakukan melalui survei. Metode penelitian survei eksplanatif digunakan dalam penelitian ini karena, untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan antarvariabel yang mana dalam penelitian ini kualitas layanan sebagai variabel independen dengan loyalitas pemustaka sebagai variabel dependen, di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Padang Panjang Provinsi Sumatera Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang yang terdaftar sebagai anggota aktif perpustakaan yang berkunjung ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Sampel dalam penelitian menggunakan sampel berpeluang (*propability sampling*) dengan jenis sampel stratified random sampling. Sedangkan mengenai jenis Data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari kuisioner atau angket yang disebar ke sampel yang mana dalam penelitian ini sampel diambil dari anggota aktif perpustakaan. Data sekunder berasal dari observasi atau pengamatan langsung ke perpustakaan, wawancara, buku teks, jurnal, penelitian-penelitian,

dan data pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah angket penelitian dengan menggunakan skala Likert, observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif adalah analisis yang menggunakan statistik untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis tersebut adalah uji korelasi Rank Spearman (data penelitian berskala ordinal).

Lokasi penelitian dari penelitian ini adalah UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Padang Panjang yang beralamatkan di Jln. Bahder Johan Padang Panjang 27128 Sumatera Barat. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Februari 2017.

Hasil dan Pembahasan

Sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini mengkaji tentang hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna. Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi survei. Adapun jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena serta menjelaskan bagaimana keterkaitan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Populasi dalam penelitian adalah anggota aktif perpustakaan ISI Padang Panjang dengan jenis sampel menggunakan sampel acak bertingkat (stratified random sampling). Dari hasil perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan Rumus Sloven diperoleh jumlah responden sebanyak 94 orang.

Kemudian untuk analisis datanya, dalam penelitian ini menggunakan dua (2) jenis analisis yaitu (1) analisis statistika deskriptif yakni analisis untuk menggambarkan data hasil penelitian dalam bentuk tabel tunggal, tabel silang maupun bentuk diagram dan selanjutnya masing-masing dilakukan analisis, serta (2) analisis statistika inferensial atau induktif yaitu suatu analisis yang digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Adapun berdasarkan hasil pengolahan data data dikemukakan hasil sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pengolahan data responden diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yang berasal dari program sarjana (S1). Adapun dilihat dari asal angkatan dan jurusannya sebagian besar dari angkatan 2014 dan jurusan seni tari. Mengenai frekuensi dan lamanya kunjungan ke perpustakaan, sebagian besar responden berkunjung ke perpustakaan dalam setiap minggunya sekitar 1-3 kali dengan lamanya kunjungan sekitar 30 menit.

Kemudian untuk data penelitian terdiri dari dua variabel yakni variabel kualitas layanan dan loyalitas pengguna. Adapun untuk variabel kualitas layanan terdiri dari empat (4) dimensi yaitu access to information, affect of service, personal control dan library as place. Berdasarkan hasil pengolahan data untuk variabel kualitas layanan diketahui bahwa untuk dimensi access to information seperti keragaman koleksi, kemutakhiran, kelengkapan serta ketersediaan koleksi mendapat penilaian yang positif. Untuk dimensi affect of service seperti penampilan pustakawan, kemampuan berkomunikasi, pelayanan yang diberikan pustakawan mendapat penilaian yang positif dari pengguna; untuk dimensi personal control seperti ketersediaan alat bantu penelusuran informasi, rambu-rambu penggunaan perpustakaan mendapat penilaian yang positif, serta dimensi library as place fasilitas dan perlengkapan perpustakaan, desain dan tata ruang mendapat respon yang positif dari pengguna perpustakaan. Sedangkan untuk variabel loyalitas pengguna berdasarkan indikator penelitian yakni kunjungan memanfaatkan perpustakaan baik untuk belajar dan diskusi maupun untuk penambahan pengetahuan mendapat respon yang positif dari responden.

Selanjutnya untuk pengujian hipotesis dalam penelitian analisis statistik yang digunakan adalah analisis statistik inferensial dengan jenis uji statistik Spearman Rank Order. Dari hasil pengujian hipotesis dapat dikemukakan hasil sebagai berikut :

1. Pengujian Sub Hipotesis X1 dengan Y

H0: Tidak terdapat hubungan antara access to information dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

H1: Terdapat hubungan antara access to information dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

Untuk membuktikan pengujian hipotesisnya, maka dalam penelitian digunakan kriteria sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi (sig) $< \alpha$ (0,05), maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya terdapat hubungan.

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi (sig) $> \alpha$ (0,05), maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.

Soegiyono, (2007, 113)

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya hubungan atau tingkat keeratan hubungan antar variabel yaitu dengan membandingkan koefisien korelasi (r_s) hasil perhitungan dengan pedoman keeratan korelasi (r_s) yakni yaitu :

$\leq 0,20$ hubungan rendah sekali ; lemah sekali

0,20 – 0,40 hubungan rendah tetapi pasti

0,40 – 0,70 hubungan yang cukup berarti

0,70 – 0,90 hubungan yang tinggi ; kuat

Lebih dari 0,90 hubungan sangat tinggi ; kuat sekali, dapat diandalkan

Guilford dalam Jalaluddin Rakhmat (1991)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik Spearman rank order dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Correlations

| | | | Total X1 | Total Y |
|----------------|----------|-------------------------|-----------|----------|
| Spearman's rho | Total X1 | Correlation Coefficient | 1,000 | ,418(**) |
| | | Sig. (2-tailed) | , | ,000 |
| | | N | 94 | 94 |
| | Total Y | Correlation Coefficient | ,418 (**) | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 | , |
| | | N | 94 | 94 |

** Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa besarnya nilai korelasi rank spearman antara X1 dengan Y adalah $r_s = 0,418$ dengan signifikansi 0,000 dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang. Apabila merujuk pada kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis terungkap bahwa nilai signifikansi (sig) $0.0000 < \alpha = 0.005$, artinya hipotesis yang diajukan diterima atau dengan kata lain terdapat hubungan antara access of information dengan loyalitas pengguna perpustakaan. Sedangkan untuk mengetahui tingkat keeratan korelasinya (r_s), dari hasil perhitungan diperoleh $r_s = 0.418$. Adapun jika melihat pada pedoman korelasi menurut Guilford, maka korelasinya termasuk dalam kategori cukup berarti.

Koleksi yang dimiliki perpustakaan memiliki hubungan dengan loyalitas pemustaka, karena sebagai lembaga penyedia informasi, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perpustakaan untuk menjaga pemustaka supaya tetap loyal adalah dengan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sukaesih mengatakan bahwa, melalui perpustakaan masyarakat dapat memperoleh informasi yang diperlukan baik untuk meningkatkan ilmu pengetahuan bagi keperluan studi maupun untuk membantu

memecahkan masalah-masalah yang sedang dihadapinya melalui ketersediaan informasi yang dikelola di perpustakaan menurut suatu sistem tertentu yang memungkinkan masyarakat dapat memperolehnya dengan mudah, cepat, dan tepat (Sukaesih 2015, 123).

2. Pengujian Sub Hipotesis X2 dengan Y

H0: Tidak terdapat hubungan antara affect of service dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

H1: Terdapat hubungan antara affect of service dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

Untuk membuktikan pengujian hipotesisnya, maka dalam penelitian digunakan kriteria sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi $(sig) < \alpha (0,05)$, maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya terdapat hubungan.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi $(sig) > \alpha (0,05)$, maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.

Soegiyono, (2007, 113)

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya hubungan atau tingkat keeratan hubungan antar variabel yaitu dengan membandingkan koefisien korelasi (rs) hasil perhitungan dengan pedoman keeratan korelasi (rs) yakni yaitu :

- $\leq 0,20$ hubungan rendah sekali ; lemah sekali
- 0,20 – 0,40 hubungan rendah tetapi pasti
- 0,40 – 0,70 hubungan yang cukup berarti
- 0,70 – 0,90 hubungan yang tinggi ; kuat
- Lebih dari 0,90 hubungan sangat tinggi ; kuat sekali, dapat diandalkan

Guilford dalam Jalaluddin Rakhmat (1991)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik Spearman rank order dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Correlations

| | | | Total X1 | Total Y |
|----------------|----------|-------------------------|-----------|----------|
| Spearman's rho | Total X1 | Correlation Coefficient | 1,000 | ,598(**) |
| | | Sig. (2-tailed) | , | ,000 |
| | | N | 94 | 94 |
| Total Y | Total Y | Correlation Coefficient | ,598 (**) | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 | , |
| | | N | 94 | 94 |

** Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa besarnya nilai korelasi rank spearman antara X2 dengan Y adalah $rs = 0,598$ dengan signifikansi $0,000$ dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang. Apabila merujuk pada kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis terungkap bahwa nilai signifikansi $(sig) 0.0000 < \alpha = 0.005$, artinya hipotesis yang diajukan diterima atau dengan kata lain terdapat hubungan antara affect of service dengan loyalitas pengguna perpustakaan. Sedangkan untuk mengetahui tingkat keeratan korelasinya (rs), dari hasil perhitungan diperoleh $rs = 0.598$. Adapun jika melihat pada pedoman korelasi menurut Guilford, maka korelasinya termasuk dalam kategori cukup berarti.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, semakin menegaskan bahwa affect of service dan loyalitas pemustaka memiliki hubungan. Dalam konteks penyelenggaraan perpustakaan menurut Sukaesih dan Yunus Winoto (2016) membangun pola hubungan komunikasi yang baik diantara petugas perpustakaan dengan pengguna merupakan hal yang penting dalam menentukan keberhasilan sebuah layanan. Hal senada juga dikemukakan Trimo (1991) yang menyatakan bahwa sukses tidaknya pelayanan perpustakaan banyak tergantung dari tiga faktor, yang pada hakekatnya dapat dipresentasikan sebagai berikut: 5% bergantung atas fasilitas, 20% diakibatkan oleh koleksi atau bahan pustaka yang ada, dan 75% ditentukan oleh faktor staff perpustakaan.

3. Pengujian Sub Hipotesis X3 dengan Y

H0: Tidak terdapat hubungan antara personal control dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

H1: Terdapat hubungan antara personal control dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

Untuk membuktikan pengujian hipotesisnya, maka dalam penelitian digunakan kriteria sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi (sig) $< \alpha$ (0,05), maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya terdapat hubungan.

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi (sig) $> \alpha$ (0,05), maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.

Soegiyono, (2007, 113)

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya hubungan atau tingkat keeratan hubungan antar variabel yaitu dengan membandingkan koefisien korelasi (r_s) hasil perhitungan dengan pedoman keeratan korelasi (r_s) yakni yaitu :

$\leq 0,20$ hubungan rendah sekali ; lemah sekali

0,20 – 0,40 hubungan rendah tetapi pasti

0,40 – 0,70 hubungan yang cukup berarti

0,70 – 0,90 hubungan yang tinggi ; kuat

Lebih dari 0,90 hubungan sangat tinggi ; kuat sekali, dapat diandalkan

Guilford dalam Jalaluddin Rakhmat (1991)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik Spearman rank order dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Correlations

| | | | Total X1 | Total Y |
|----------------|----------|-------------------------|-----------|----------|
| Spearman's rho | Total X1 | Correlation Coefficient | 1,000 | ,450(**) |
| | | Sig. (2-tailed) | , | ,000 |
| | | N | 94 | 94 |
| | Total Y | Correlation Coefficient | ,450 (**) | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 | , |
| | | N | 94 | 94 |

** Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa besarnya nilai korelasi rank spearman antara X3 dengan Y adalah $r_s = 0,450$ dengan signifikansi 0,000 dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang. Apabila merujuk pada kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis terungkap bahwa nilai signifikansi (sig) $0.0000 < \alpha = 0.005$, artinya hipotesis yang diajukan diterima atau dengan kata lain terdapat hubungan antara personal control dengan loyalitas pengguna perpustakaan. Sedangkan untuk

mengetahui tingkat keeratan korelasinya (rs), dari hasil perhitungan diperoleh $rs = 0.450$. Adapun jika melihat pada pedoman korelasi menurut Guilford, maka korelasinya termasuk dalam kategori cukup berarti.

Mengenai aspek personal control yang dimiliki perpustakaan ISI Padang Panjang, seperti ketersediaan katalog atau fasilitas dan berbagai petunjuk yang dapat membantu pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan dan pemustaka mampu mencari informasi yang dibutuhkannya secara mandiri. Hal ini memberikan kepuasan bagi pemustaka dan menghasilkan loyalitas pemustaka.

4. Pengujian Sub Hipotesis X4 dengan Y

H0: Tidak terdapat hubungan antara library as place dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

H1: Terdapat hubungan antara library as place dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

Untuk membuktikan pengujian hipotesisnya, maka dalam penelitian digunakan kriteria sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi $(sig) < \alpha (0,05)$, maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya terdapat hubungan.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi $(sig) > \alpha (0,05)$, maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.

Soegiyono, (2007, 113)

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya hubungan atau tingkat keeratan hubungan antar variabel yaitu dengan membandingkan koefisien korelasi (rs) hasil perhitungan dengan pedoman keeratan korelasi (rs) yakni yaitu :

- $\leq 0,20$ hubungan rendah sekali ; lemah sekali
- $0,20 - 0,40$ hubungan rendah tetapi pasti
- $0,40 - 0,70$ hubungan yang cukup berarti
- $0,70 - 0,90$ hubungan yang tinggi ; kuat
- Lebih dari $0,90$ hubungan sangat tinggi ; kuat sekali, dapat diandalkan

Guilford dalam Jalaluddin Rakhmat (1991)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik Spearman rank order dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Correlations

| | | Total X1 | Total Y |
|----------------|----------|-------------------------|----------|
| Spearman's rho | Total X1 | Correlation Coefficient | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,669(**) |
| | | N | ,000 |
| | Total Y | Correlation Coefficient | 94 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | | N | 94 |

** Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa besarnya nilai korelasi rank spearman antara X4 dengan Y adalah $rs = 0,669$ dengan signifikansi $0,000$ dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang. Apabila merujuk pada kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis terungkap bahwa nilai signifikansi $(sig) 0.0000 < \alpha = 0.005$, artinya hipotesis yang diajukan diterima atau dengan kata lain terdapat hubungan antara library as place dengan loyalitas pengguna perpustakaan. Sedangkan untuk

mengetahui tingkat keeratan korelasinya (r_s), dari hasil perhitungan diperoleh $r_s = 0.669$. Adapun jika melihat pada pedoman korelasi menurut Guilford, maka korelasinya termasuk dalam kategori cukup berarti.

Apabila memperhatikan hasil pengujian di atas, semakin menegaskan bahwa perpustakaan yang memberikan fasilitas dengan cukup baik akan menghasilkan loyalitas bagi para penggunanya. Oleh karena demikian perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa layanan informasi, ada beberapa upaya yang bisa dilakukan perpustakaan, agar para penggunanya tetap setia (loyal) salah satunya dengan tetap memelihara dan meningkatkan fasilitas yang mendukung layanan perpustakaan.

5. Pengujian Hipotesis Utama X dengan Y

H0: Tidak terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

H1: Terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna di UPT Perpustakaan ISI Padang Panjang.

Correlations

| | | Total X1 | Total Y |
|----------------|----------|-------------------------|-----------|
| Spearman's rho | Total X1 | Correlation Coefficient | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,613**) |
| | | N | , |
| Total Y | Total Y | Correlation Coefficient | ,613 (**) |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | | N | , |
| | | | 94 |
| | | | 94 |

** Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa besarnya nilai korelasi rank spearman antara variabel X (Kualitas layanan) dengan variabel Y (Loyalitas pengguna) adalah $r_s = 0.613$. Apabila merujuk pada kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis terungkap bahwa nilai signifikansi (sig) $0.0000 < \alpha = 0.005$, artinya hipotesis yang diajukan diterima atau dengan kata lain terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna perpustakaan. Sedangkan untuk mengetahui tingkat keeratan korelasinya (r_s), dari hasil perhitungan diperoleh $r_s = 0.613$. Adapun jika melihat pada pedoman korelasi menurut Guilford, maka korelasinya termasuk dalam kategori cukup berarti.

Berdasarkan hasil pengujian terhadap empat (4) sub hipotesis dan pengujian hipotesis maior, diketahui bahwa seluruh hipotesis yang diajukan semuanya dapat diterima, artinya terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna perpustakaan UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Padang Panjang Sumetara Barat.

Mengenai aspek kualitas ini menurut Tjiptonono (2012, 153) mengatakan bahwa, kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berdampak pada terciptanya rintangan beralih (switching barriers), biaya beralih (switching costs), dan loyalitas pelanggan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis, maka kesimpulan umum dari yaitu terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna perpustakaan di UPT Perpustakaan Seni Padang Panjang Suamtera Barat. Sedangkan secara khusus dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Terdapat hubungan antara access to information dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Padang Panjang dengan kategori hubungan cukup berarti.
- 2) Terdapat hubungan antara affect of service dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Padang Panjang dengan kategori hubungan cukup berarti.
- 3) Terdapat hubungan antara personal control dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia dengan kategori hubungan cukup berarti.
- 4) Terdapat hubungan antara library as place dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Padang Panjang dengan kategori hubungan cukup berarti.

Referensi

- Arikunto, Suharsimi. 1998. "Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Paraktek". Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2010. "Metode Penelitian Kuantitatif". Jakarta: Kencana.
- Griffin, Jill. 2005. "Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan". Jakarta: Erlangga.
- Rakhmat, Jalaluddin. (1991). Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rianto, Yatim. (1996). Metode Penelitian Kependidikan, Surabaya : SIC.
- Robbins, Stephen P (1998), Concepts, controversials, application organizational behavior, New Jersey:Prentice HallInt.
- Soeatimah. (1992). Perpustakaan, kepastakawanan dan pustakawan. Yogjakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2008). Statistik Non-Parametrik, Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2007). Statistik Untuk Penelitian dengan Aplikasi SPSS, Bandung : Alfabet.
- Sukaesih dan Yunus Winoto. 2015. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran". Jurnal PALIMPSEST, Tahun VII, Nomor 2, Desember 2015 - Mei 2016, 123-124.
- Tjiptono, Fandy. 2012. "Service Management:Mewujudkan Layanan Prima". Yogyakarta: ANDI.