

**PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SUMENEP**

**Sayyida<sup>1</sup>, Bambang Hermanto<sup>2</sup>, Edy Sugianto<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja Sumenep  
[sayyida\\_unija@yahoo.com](mailto:sayyida_unija@yahoo.com)

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja Sumenep  
[bambanghermanto.febunija@gmail.com](mailto:bambanghermanto.febunija@gmail.com)

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja Sumenep  
[edy\\_gian@yahoo.com](mailto:edy_gian@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Salah satu fungsi utama dari perpustakaan adalah pengemasan dan penyebaran informasi, bukanlah penciptaan informasi. Sehingga perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas serta pengaruh dari kepuasan terhadap loyalitas pengunjung di perpustakaan Daerah Kabupaten Sumenep. Sampel yang diteliti sebanyak 200 orang yang terdiri dari Siswa, Mahasiswa dan Umum. Data dianalisis dengan menggunakan analisis *structural equation modelling* (SEM). Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin meningkat kepuasan pengunjung serta pengunjung akan semakin royal terhadap perpustakaan Daerah Kabupaten Sumenep.

*Key Word* : Perpustakaan, *Structural Equation Modelling* (SEM), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas

**PENDAHULUAN**

Perpustakaan merupakan pusat penyedia informasi bagi setiap kalangan masyarakat yang membutuhkan informasi. Akan tetapi dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat telah mengancam keberadaan perpustakaan sebagai salah satu tempat terbesar untuk bertukar dan mencari informasi. Oleh karena itu, perpustakaan diuntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna selaras dengan kemajuan teknologi, sehingga dapat menarik perhatian pemustaka dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang berbeda-beda seperti anak-anak, pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti dan sebagainya.

Perpustakaan sebagai penyedia informasi harus memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Perpustakaan yang menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat disebut dengan perpustakaan umum. Menurut Febriyani (dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 6 perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa

membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi.

Kantor perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sumenep merupakan perpustakaan umum yang ada di Kabupaten Sumenep salah satu fungsi utama dari perpustakaan adalah pengemasan dan penyebaran informasi, bukanlah penciptaan informasi. Dengan demikian koleksi buku yang lengkap di bidangnya, pengelolaan informasi yang baik dan layanan yang disediakan harus selalu dijadikan produk andalan yang akan memberikan kepuasan dan loyalitas terhadap pengunjung dimasa yang akan datang. Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan, karena kepuasan setiap pengunjung sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Sehingga upaya perbaikan dan penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan terus menerus dilakukan agar dapat memberikan kepuasan dan citra baik perpustakaan di benak pengunjung. Akan tetapi yang terjadi di perpustakaan daerah di Kabupaten Sumenep pengunjung yang datang masih terbilang sedikit yang disebabkan oleh penataan buku yang tidak tersusun dengan rapi sehingga pengunjung kesulitan untuk mendapatkan buku yang

mereka perlukan. Hal ini merupakan masalah mendasar yang harus segera diatasi oleh pihak terkait.

Kualitas pelayanan yang diterima pengguna informasi mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan. Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan di benak pengunjung. Tetapi pengunjung yang datang ke perpustakaan masih sedikit yang dikarenakan pelayanannya yang kurang memuaskan dan juga penataan bukunya yang tidak tersusun dengan baik sehingga membuat pengunjung kesulitan mencari

buku yang di perlukan untuk di jadikan referensi ataupun bahan bacaan. Sehingga apabila sering kesulitan mendapatkan buku yang di inginkan maka pengunjung tidak akan loyal dan lambat laun akan terus berkurang.

Berdasarkan indikasi tersebut maka dilakukanlah penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung, serta untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan terhadap loyalitas pengunjung.

Sebelumnya pernah ada beberapa peneliti yang juga meneliti mengenai topik yang serupa diantaranya adalah Rusnani (2014) dan Sayyida (2014). Rusnani meneliti tentang kepuasan pelayanan terhadap kepuasan pembaca di perpustakaan daerah Kabupaten Sumenep, dari hasil penelitian rusnani menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembaca. Perbedaan antara penelitian rusnani dengan penelitian ini terletak pada variabel dependennya, pada penelitian ini bertambah satu variabel menjadi dua variabel dependen yaitu variabel loyalitas. Sayyida (2014) meneliti tentang kepuasan terhadap loyalitas yang menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, akan tetapi dengan objek yang berbeda.

Menurut Kotler dan Keller (2008:143) kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang

bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan masyarakat atau yang tersirat. Ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, kendala, daya tanggap, jaminan dan kepedulian/empati.

Kotler dan Keller (2008:138) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antrara lain adalah mutu produk atau jasa, mutu pelayanan, harga, waktu penyerahan dan keamanan. Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu system keluhan dan sara, survey kepuasan pelanggan, pelanggan bayangan, dan analisa pelanggan yang beralih.

Sedangkan loyalitas merupakan situasi dimana konsumen bersifat positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten (Fandy dalam Shopia,2006). Menurut Fandy Tjiptono (dalam Shopia, 2006) karakteristik-karakteristik pelanggan yang royal ada tiga yaitu setia kepada produk perusahaan, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain dan melakukan pembelian ulang yang konsisten. Sedangkan loyalitas pelanggan ada beberapa jenis diantaranya adalah tidak ada kesetiaan, kesetiaan yang tidak aktif,

kesetiaan yang tersembunyi dan kesetiaan premium.

Rumusan hipotesis yang merupakan dugaan sementara dari penelitian ini terdiri dari tiga hipotesis diantaranya adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (H1), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung (H2), dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung (H3).

#### **METODE PENELITIAN**

Perpustakaan umum beralamat di jalan KH. Ahmad Sajad no. 2 A Bangselok Sumenep. Perpustakaan melayani semua masyarakat di Kabupaten Sumenep, tetapi penelitian ini hanya menjadikan anggota yang berstatus Siswa SMA, Mahasiswa dan Umum yang dijadikan sebagai populasi karena lebih memahami dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum di Kabupaten sumenep.

Populasi jumlah pengunjung yang terdata di perpustakaan daerah di Kabupaten sumenep berjumlah 4.146 anggota dari berbagai kalangan (siswa, mahasiswa dan umum), sedangkan sampel yang diambil adalah sebanyak 200 orang dengan menggunakan teknik sampling kuota. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan dengan dokumen. Kuesioner bertujuan untuk memperoleh data primer yaitu

dengan dibagikan kepada sampel dan diselingi dengan wawancara, sedangkan dokumen bertujuan untuk memperoleh data sekundera yaitu dengan cara mencatat data yang telah diterbitkan oleh perpustakaan seperti data jumlah pengunjung dan struktur organisasi.

Variable penelitian yang akan diukur dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) terdiri dari lima indikator yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya yaitu bukti langsung, kendala, daya tanggap jaminan, dan kepedulian/ empati. Kepuasan sebagai variabel terikat ke-1 (Y1) memiliki beberapa indikator yang terdiri dari mutu produk, mutu pelayanan, harga, waktu penyerahan dan keamanan. Dan loyalitas sebagai variabel terikat yang ke-2 (Y2) memiliki indikator yang meliputi tidak ada kesetiaan, kesetiaan yang tidak aktif, kesetiaan yang tersembunyi dan kesetiaan premium.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*), karena SEM memiliki kemampuan untuk menguji data yang tidak sederhana dan dapat mengukur variabel yang tidak dapat dan terdapat pengaruh langsung terhadap variabel Y sehingga lebih efektif menggunakan SEM. Analisis SEM dapat dioperasikan didalam software AMOS. Langkah-langkah yang dilakukan dalam

penyelesaian analisis SEM diantaranya adalah membuat gambar, uji normalitas dan outlier, uji measurement model, uji validitas konstruk, uji struktural model, uji overall fit model, dan uji struktural parametra estimate.

#### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Nilai *Corrected Item-Total Correlation* semua indikator variabel X

lebih dari 0,3, seperti yang dapat dilihat pada tabel 1.1 itu berarti bahwa semua indikator variabel X valid. Pada awalnya indikator dari variabel X berjumlah sepuluh, tetapi karena nilai *Item-Total Correlation* tiga indikator kurang dari 0,3 maka ketiga indikator tersebut dikeluarkan dari pengujian, sehingga jumlah akhir dari indikator variabel X menjadi 7 indikator dan semua dinyatakan valid.

**Tabel 1.1** Hasil Uji Validitas

No	Indikator	Corrected Item-Total Correlationn	Ket.
1	Petugas perpustakaan melayani sesuai kebutuhan (X1.3)	0,768	Valid
2	Jika anda kesulitan selalu di bantu oleh petugas perpustakaan (X1.4)	0,569	valid
3	Penitipan barang terjamin keamanannya (X1.5)	0,507	Valid
4	Petugas melayani dengan sopan dan ramah (X1.6)	0,490	Valid
5	Petugas selalu melayani dengan sigap (X1.7)	0,611	Valid
6	Petugas selalu ada ketika anda butuhkan (X1.8)	0,716	Valid
7	Toilet di perpustakaan bersih dan nyaman (X1.9)	0,437	Valid

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* dari semua indikator Y1 juga valid, namun karena kasus yang serupa dengan variabel

X lima indikator dari variabel Y1 harus dikeluarkan sehingga indikator yang tersesisa berjumlah empat.

**Tabel 1.2** Hasil Uji Validitas Y1

No	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Ket.
1	Anda puas dengan layanan wifi di perpustakaan ini (Y1.3)	0,565	Valid
2	Anda puas pelayanan perpustakaan disini (Y1.6)	0,617	Valid
3	Anda puas dengan ketanggapan petugas perpustakaan (Y1.7)	0,416	Valid
4	Buku yang ada di perpustakaan banyak dan up to date (Y1.8)	0,469	Valid

Sumber : diolah di SPSS. Versi. 20

Varibel Y2 berdasarkan tabel 1.3 memiliki nilai indikator lebih dari 0,3 untuk semua indikator, akan tetapi jumlah indikator juga berkurang dari yang awalnya enam menjadi 5 karena kasus yang serupa dengan variabel

X dan juga Y1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari masing-masing variabel dinyatakan valid untuk dijadikan sebagai alat ukur.

**Tabel 1.3** Hasil Uji Validitas

No	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Ket.
1	Anda sering ke perpustakaan ini (Y2.1)	0,629	Valid
2	Anda sering menyarankan teman untuk berkunjung ke perpustakaan ini (Y2.2)	0,424	Valid
3	Anda sering berkunjung ke perpustakaan bersama teman (Y2.4)	0,588	Valid
4	Anda sering berkunjung ke perpustakaan bersama keluarga (Y2.5)	0,508	Valid
5	Hampir setiap bulan anda berkunjung ke perpustakaan (Y2.6)	0,660	Valid

Sumber : diolah di SPSS. Versi. 20

Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut stabil dari waktu ke waktu. Berdasarkan hasil analisis data variabel X yang ditunjukkan oleh tabel 1.4 nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,06 (nilainya 0,825) itu berarti bahwa variabel

X memiliki kehandalan yang baik dan data tersebut dapat dikatakan reliable. Berdasarkan tabel 1.5 Nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Y1 juga lebih dari 0,06 (nilainya 0,721) yang juga berarti bahwa variabel handal untuk dijadikan sebagai alat ukur sehingga data yang dihasilkan reliabel.

Tabel 1.4 Hasil uji reliabilitas

Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
X	0,825	Reliabel

Tabel 1.5 Hasil uji reliabilitas

Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
Y1	0,721	Reliabel

Sumber : diolah di SPSS. Versi. 20

Tidak berbeda dengan nilai *Cronbach's Alpha* variabel Y1, nilainya juga lebih dari 0,06 yaitu sebesar 0,783 seperti yang ditunjukkan oleh tabel 1.6, yang menunjukkan bahwa kehandalan dari

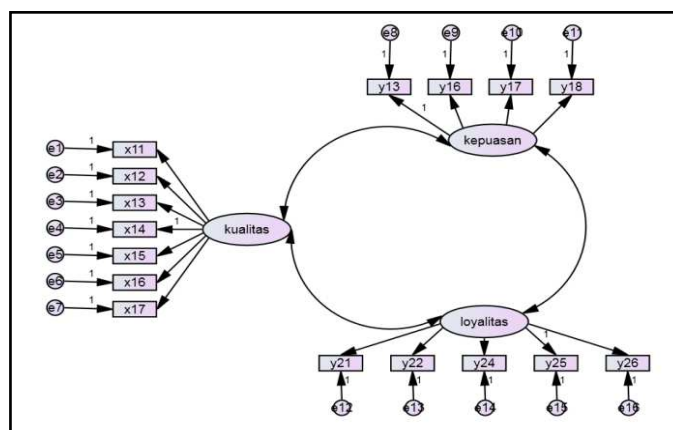
variabel Y2 baik dan data dapat dikatakan variabel. Semua variabel dari penelitian ini dinyatakan reliabel untuk dijadikan sebagai alat ukur.

Tabel 1.6 Hasil uji reliabilitas

Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
Y2	0,783	Reliabel

Sumber : diolah di SPSS. Versi. 20

Gambar 1.1 Measuremen Model



Analisis SEM terdiri dari uji measurement model, uji normalitas dan outlier, uji validitas konstruk, uji reliabilitas konstruk, uji struktural model, uji overall fit model, uji stuktural parameter estimate dan analisis pengaruh antar konstruk.

Uji measurement model bertujuan untuk menguji indikator-indikator terhadap latennya. Berdasarkan gambar hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas mempunyai 7 indikator, variabel kepuasan mempunyai 4 indikator dan variabel loyalitas mempunyai 5 indikator.

Data dikatakan berdistribusi normal jika angka *cr* (*critical ration*) skewness atau *cr* kurtosis ada diantara -2,58 sampai 2,58 (singgih santoso, 2011). Berdasarkan gambar 1.1 hasil dari pengolahan 200 data didapatkan nilai *cr* multivariate (keseluruhan) sebesar 10,329 yang jauh dari batas 2,58, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak normal maka dilakukan uji *outlier*. Ada 27 data yang dianggap *outlier*, sehingga data tersebut dikeluarkan dari pengujian. Sejumlah 173 data yang tersisa diuji kembali dengan uji normalitas dan menghasilkan distribusi data yang normal

dengan nilai *cr* multivariatnya sebesar 1,443 (masih dalam batas yang ditentukan.

Uji validitas konstruk bertujuan untuk melihat apakah indikator valid atau untuk variabel latennya dengan variabel konstruknya, dengan hipotesis yaitu tidak ada hubungan yang nyata antara indikator dengan konstruknya ( $H_0$ ), ada hubungan yang nyata antara indikator dengan konstruknya. Ketentuannya adalah tolak  $H_0$  jika nilai  $P$  (probabilitas)  $< 0,05$ . Berdasarkan tabel 1.7 hasil dari pengujiannya menunjukkan bahwa semua indikator tersebut valid karena nilai  $P < 0,05$ .

**Tabel 1.7** Hasil Uji Validitas Konstruk

			Faktor loading ( $\lambda$ )	S.E.	C.R.	P	Keterangan
x14	<---	Kualitas	,622				
x13	<---	Kualitas	,415	,150	4,592	0,000	Valid
x12	<---	Kualitas	,456	,156	4,986	0,000	Valid
x11	<---	Kualitas	,612	,157	6,310	0,000	Valid
y13	<---	Kepuasan	,447				
y16	<---	Kepuasan	,700	,277	4,881	0,000	Valid
y17	<---	Kepuasan	,654	,259	4,779	0,000	Valid
y18	<---	Kepuasan	,497	,307	4,216	0,000	Valid
y25	<---	Loyalitas	,407				
y24	<---	Loyalitas	,484	,243	3,954	0,000	Valid
y22	<---	Loyalitas	,634	,255	4,423	0,000	Valid
y21	<---	Loyalitas	,797	,360	4,618	0,000	Valid
x15	<---	Kualitas	,569	,154	5,975	0,000	Valid
x16	<---	Kualitas	,666	,169	6,707	0,000	Valid
x17	<---	Kualitas	,480	,173	5,202	0,000	Valid
y26	<---	Loyalitas	,587	,337	4,301	0,000	Valid

Sumber : output Amos (diolah)



Uji reliabilitas konstruk dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat diandalkan atau dapat dipercaya. Indikator dikatakan reliabel pada umumnya jika nilai VE ( Variance Extracted) lebih dari 0,5. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai VE sebesar 0,7501326 > 0,5, sehingga dapat dikatakan reliabel. Nilai VE

dari variabel kepuasan lebih dari 0,5 yang berarti reliabel. Sedangkan nilai VE dari variabel loyalitas juga lebih dari 0,5 juga dikatakan reliabel. Nilai VE dari masing-masing variabel dan indikatornya berturut-turut di tunjukkan oleh tabel 1.8 sampai tabel 1.10

**Tabel 1.8** Uji Realibilitas Konstruk Kualitas Pelayanan

indikator	$\lambda$	$\lambda^2$	$1 - \lambda^2$
x14	0,622	0,386884	0,613116
x13	0,415	0,172225	0,827775
x12	0,456	0,207936	0,792064
x11	0,612	0,374544	0,625456
x15	0,569	0,323761	0,676239
x16	0,666	0,443556	0,556444
x17	0,48	0,2304	0,7696
jumlah	3,82		4,860694
Jumlah kuadrat	14,5924		
VE	0,7501326		

Sumber :output Amos (diolah)

**Tabel 1.9** Uji Realibilitas Konstruk Kepuasan

indikator	$\Lambda$	$\lambda^2$	$1 - \lambda^2$
y13	0,447	0,199809	0,800191
y16	0,7	0,49	0,51
y17	0,654	0,427716	0,572284
y18	0,497	0,247009	0,752991
jumlah	2,298		2,635466
jumlah kuadrat	5,280804		
VE	0,66708235		

Sumber : output Amos (diolah)

Tabel 1.10 Uji Realibilitas Konstruk Loyalitas

indikator	$\lambda$	$\lambda^2$	$1 - \lambda^2$
y25	0,407	0,165649	0,834351
y24	0,484	0,234256	0,765744
y22	0,634	0,401956	0,598044
y26	0,587	0,344569	0,655431
y21	0,797	0,635209	0,364791
jumlah	2,909		3,218361
Jumlah kuadrat	8,462281		
VE	0,72447054		

Sumber : output Amos (diolah)

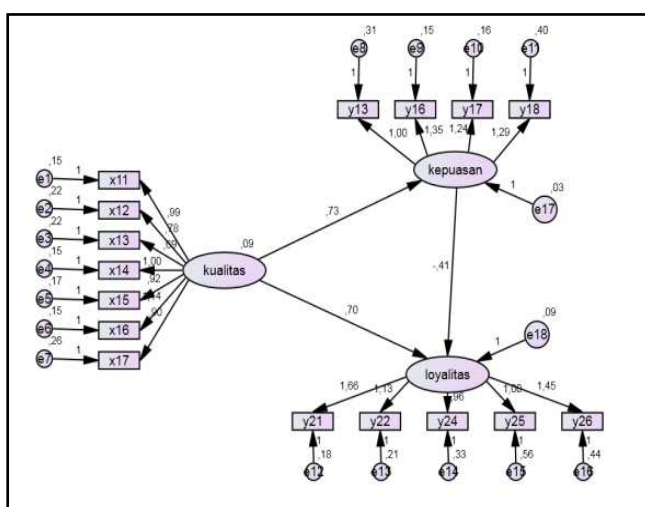
Didalam pengujian struktural model, model digambarkan sesuai dengan teori atau permasalahan yang ingin diuji. Hasil uji kesesuaian model pada gambar 1.2 adalah sebagai berikut;

- 1) RMSEA = 0,07  $\leq$  0,08
- 2) GFI = 0,883  $\geq$  0,90

Nilai RMSEA berada pada  $\leq$  0,08 menurut (Hair et al dalam Zakki : 89) dalam penelitian ini nilai RMSEA 0,071

menunjukkan model *fit*. Sedangkan, pada nilai GFI semakin mendekati 1 mengindikasikan bahwa model fit (Hair et al dalam Zakki : 89). Dalam penelitian ini nilai GFI 0,883 menunjukkan model fit. Mengacu pada prinsip jika diperoleh satu atau dua kriteria *goodness of fit* yang memenuhi, maka model dikatakan baik (*fit*) (solimun dalam Zakki : 89).

Gambar 1.2 Model Stuktural Model Yang Akan Diuji



Uji overall model dapat dilihat dari nilai degress of freedom (df). Menurut Singgih Santoso (2011) jika df positif maka model bisa dianalisis lebih lanjut. Nilai df

berdasarkan tabel 1.11 adalah sebesar 101, nilainya positif itu berarti bahwa model bisa dianalisis lebih lanjut.

**Tabel 1.11** Uji overal fit model

Number of distinct sample moments:	136
Number of distinct parameters to be estimated:	35
Degrees of freedom (136 - 35):	101

Sumber : output Amos (diolah)

**Tabel 1.12** Uji struktural parameter estimate

	Estimate	P	Keterangan
Kepuasan <--- Kualitas	,804	***	Signifikan
Loyalitas <--- Kualitas	,648	,024	Signifikan
Loyalitas <--- Kepuasan	-,345	,202	Tidak signifikan

Sumber : output Amos (diolah)

Uji struktural parameter estimate bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel laten. Berdasarkan tabel 1.12 didapatkan model dari strukturalnya sebagai berikut:

Kepuasan (Y1) = 0,804 kualitas pelayanan

Loyalitas (Y2) = 0,648 kualitas pelayanan

Artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan satu level tingkatan maka meningkatkan kepuasan sebesar 0,804 level dan loyalitas sebesar 0,648 tingkatan, jadi semakin baik kualitas pelayanan maka semakin puas dan loyal pengunjung pada kantor perpustakaan.

Analisis pengaruh antar konstruk yang dianalisis adalah pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*). Sedangkan total pengaruh adalah hasil penjumlahan dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.

Berdasarkan tabel 1.13 dapat dilihat bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan sebesar 0,804. Kualitas pelayanan berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas, pengaruh langsung sebesar 0,648 dan pengaruh tidak langsung sebesar -0,277. Sehingga total pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 0,804. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sama-sama besar pengaruhnya baik pada kepuasan maupun loyalitas maka peneliti menyimpulkan bahwa harus mengutamakan pelayanan agar pengunjung puas dan apabila pengunjung puas pengunjung akan loyal, jika sudah loyal maka pengunjung akan sering berkunjung dan mengajak teman-temannya serta keluarganya ke perpustakaan sehingga perpustakaan menjadi ramai oleh pengunjung.

Tabel 1.13 Standardized Total Effects

	Total effects	Direct Effects	Indirect Effects
Kualitas ke kepuasan	,804	,804	,000
Kualitas ke loyalitas	,371	,648	-,277

Sumber : output Amos (diolah)

Dengan demikian setelah dilakukan analisis SEM dapat ditemukan jawabannya dari masing-masing rumusan masalah yaitu ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung (H1 diterima), ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung (H2 diterima), dan tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pengunjung (H3 ditolak).

Penggunaan model dalam penelitian ini secara keseluruhan memiliki tingkat kesesuaian yang baik. Meskipun, hasil uji Goodness Of Fit yang terkait perbedaan antara sampel dengan populasi adalah kecil dan tidak signifikan di mana chi square sebesar 189,278 dengan significance probability 0,000. Namun hasil uji RMSEA sebesar  $0.071 \leq 0.08$ , maka hasil perhitungan itu dinilai baik dan memenuhi syarat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan peningkatan kualitas pelayanan meningkatkan pengaruh kepuasan pengunjung untuk mengunjungi kantor perpustakaan hal ini sesuai dengan teori dari Kotler dan Keller (2008:143) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang

bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kepuasan pengunjung akan timbul apabila tingkat hasil yang dirasakan lebih besar dari kinerja kepentingannya, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2008:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jadi ketika pengunjung sudah datang ke kantor perpustakaan baik untuk meminjam buku atau hanya sekedar membaca saja mereka harus diberi pelayanan yang bagus agar mereka tidak kecewa, sebab kalau kinerja dari petugas pelayanan dibawah harapan, maka pengunjung akan kecewa. Apabila kinerja petugas pelayanan sesuai harapan, maka pengunjung akan merasa puas. Dan kalau kinerja petugas pelayanan diatas harapan, maka pengunjung menjadi sangat puas, senang dan gembira. Dengan akan memunculkan loyalitas atau kesetiaan pengunjung untuk selalu mengunjungi kantor pepustakaan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung yaitu sebesar 0,804, jadi setiap peningkatan kualitas pelayanan satu level tingkatan maka meningkatkan kepuasan sebesar 0,804. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan maka pengunjung perpustakaan semakin puas.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pengunjung yaitu sebesar 0,648, jadi setiap peningkatan kualitas pelayanan satu level tingkatan maka meningkatkan loyalitas sebesar 0,648. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan maka pengunjung perpustakaan semakin loyal.
3. Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung tetapi ada pengaruh tidak langsung sebesar - 0,277, jadi setiap peningkatan kepuasan satu level tingkatan maka meningkatkan loyalitas sebesar -0,277, Dengan demikian semakin besar tingkat kepuasan pengunjung maka pengunjung perpustakaan semakin loyal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Crhistopher Lovelock, JochimWirtz, dan Jacky Mussry. (2010).Pemasaran Jasa. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. (2003). Marketing Insight From A to Z. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2008). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Rusnani, (2014).PengaruhKualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembaca Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumenep. Jurnal Performance Bisnisdan Akuntansi, Volume IV, No.1
- Santoso,singgih. (2011). Structural Equation Modeling (SEM). Jakarta: PT Gramedia
- Sayyida. (2014). Harapan Kepuasan dan Keluhan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Universitas Wiraraja. Jurnal Wacana Equalibrium. Volume 2, No. 1
- SetiyawatiAntari. (2009). Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan. Semarang: Universitas Diponegoro
- Shopia, Amaliani. (2006). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Panghegar Bandung. Bandung: Universitas Widyatama
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Zakki, Nordody. ( 2012). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, dan Tepercayaan terhadap Sikap dan Niat menggunakan Teknologi Layanan Mobile Banking (studikasuspada bank BCA Sumenep).Surabaya: Universitas Airlangga.