

## ABSTRAK

**Mandasari Intan Pertiwi (2014/14053035): Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan dan Lokasi Perpustakaan terhadap Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat**

**Pembimbing 1. Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd.  
2. Yuki Fitria, S.E, M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan dan lokasi perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan data primer. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS *versi* 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kepuasan atas kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  2) Lokasi perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan nilai signifikansi  $0,036 < 0,05$  3) Kepuasan atas kualitas pelayanan dan lokasi perpustakaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci: kepuasan atas kualitas pelayanan, lokasi perpustakaan dan loyalitas pemustaka**