

ABSTRAK

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Oleh : Vicky Brama Kumbara/2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri atas dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan FE UNP.

Jenis penelitian ini tergolong pada penelitian kausatif yaitu penelitian yang mengidentifikasi pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lain. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (UNP) yang pernah menggunakan fasilitas perpustakaan FE UNP. Sampel penelitian ini diambil berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan secara *stratified sampling*. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada responden, sedangkan data sekunder yaitu data yang terkait dengan objek penelitian yang disajikan oleh pihak lain. Teknik analisis data yang dipakai adalah analisis deskriptif dan analisis induktif dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hipotesis diuji dengan uji t pada tingkat $\alpha = 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) dimensi bukti langsung (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, (2) dimensi kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, (3) dimensi ketanggapan (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, (4) dimensi jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, (5) dimensi empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan kepada staf perpustakaan FE UNP untuk memperhatikan dimensi kualitas pelayanan terutama yang berkaitan dengan dimensi bukti langsung (*tangible*) dan empati (*emphaty*), karena dua faktor inilah yang dapat menciptakan loyalitas mahasiswa pada perpustakaan FE UNP

Kata Kunci : Loyalty dan Service Quality