

**PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
PERPUSTAKAAN TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA PADA
PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Pendidikan Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



**MANDASARI INTAN PERTIWI
NIM 14053035**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
PERPUSTAKAAN TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA PADA
PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT

Nama : Mandasari Intan Pertiwi
BP/NIM : 2014/14053035
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, November 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP.19820311 2005 01 2 005

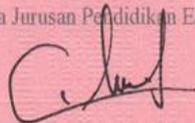
Pembimbing II



Yuni Fitriani, S.E, M.M
NIP. 19820722 2010 12 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd,
NIP. 19820311 200501 2 005

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
PERPUSTAKAAN TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA PADA
PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

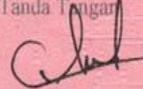
Nama : Mandasari Intan Pertiwi
BP/NIM : 2014/14053035
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi

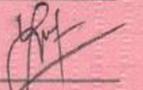
Padang, November 2018

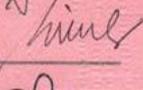
Tim Penguji

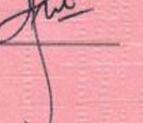
No	Jabatan	Nama
1.	Ketua	Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
2.	Sekretaris	Yuki Fitria, S.E, M.M
3.	Anggota	Rini Sarianti, S.E, M.Si
4.	Anggota	Armiati, S.Pd, M.Pd

Tanda Tangan









SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mandasari Intan Pertiwi
NIM/ TM : 14053035 / 2014
Tempat / TanggalLahir : Padang Panjang / 21 Maret 1996
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
JudulSkripsi : Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Lokasi
Perpustakaan terhadap Loyalitas Pemustaka pada
Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/ skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun Program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis/ skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis/ skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/ skripsi ini Sah apabila telah ditandatangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis / skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, 2018
Yang Menyatakan,



Mandasari Intan Pertiwi
NIM. 14053035

MOTTO

Allah SWT doesn't impose on a person but according to his ability.
(Q.S Al-baqarah : 286)

“Life is like riding a bicycle.
To keep your balance, you must keep moving.”

No one child into the world without a prayer of success from both parents.
(lucky)

Langkah pertama untuk meraih kebijaksanaan adalah hening, kedua adalah mendengarkan, ketiga mengingat, keempat praktek, dan kelima mengajari orang lain.

PERSEMBAHAN

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah
Bacalah, dan tuhanmulah yang maha mulia
Yang mengajar manusia dengan pena,
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya
(QS: Al-Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ?
(QS: Ar-Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu
dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat
(QS: Al-Mujadilah 11)

Ya Allah,
Kubersujud dihadapan Mu,
Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal
perjuanganku
Segala Puji bagi Mu Ya Allah

Alhamdulillah.. Alhamdulillah.. Alhamdulillahirobbil'amin..
Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha
Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang. Atas takdirmu telah kau jadikan aku
manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani
kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk
meraih cita-cita besarku.

Lantunan al-fatimah beriring shalawat dalam silahku merintih,
menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terimakasihku untukmu.
Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Papa dan Mamaku tercinta, yang
tiada henti selama ini memberikan semangat, dorongan, doa, nasehat dan kasih
sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat
menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Dan tentunya terimakasih pa,
ma untuk beasiswa yang tiada pernah putus tanpa jangka waktu serta
persyaratan tertentu. Wkwkwkwk.....

Dalam silah lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam matahari, seraya tanganku menadah “Ya Allah Ya Rahman Ya Rahim.. terimakasih telah Engkau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,,mendidikku,, membimbingku dengan baik,, Ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api neraka.

Untukmu Papa (SYAFRIZAL),, Mama (MARDINI) Terimakasih
Love you times infinity plus one ma,,pa,,peluk hangat dan kecup basah dari ananda mandasari intan pertiwi (anak mu nan manja dan cengeng namun sedikit pembangkang)

Terimakasih untuk pahlawan tanda jasaku ibunda **Tri Kurniawati S.Pd, M.Pd.** Maafkan kekurangan diri ini selama menjadi mahasiswa bimbingan ibu masih banyak kelalain yang ananda lakukan. Terimakasih atas kesabaran ibu dalam membimbing selama lebih kurang 1 tahun belakangan. Terimakasih bu, tak banyak yang mampu ananda sampaikan. Hanya rasa terimakasih yang mampu ananda sampaikan walaupun tak setara atas semua bimbingan dan arahan ibu selama ini. Semoga semua dibalas setimpal oleh Allah SWT.

Tak lupa juga pahlawan tanda jasaku yang selalu berdampingan dengan ibunda titi yaitu ibunda **Yuki Fitria, S.E, M.M.** Terimakasih banyak atas duet maut ibu dengan ibu titi selama ini yang mampu menghantarkan ananda menuju level setingkat yang lebih baik. Terimakasih atas kesabaran ibu yang luar biasa dalam membimbing ananda, terimakasih atas ketenangan yang selalu ibu berikan mulai dari awal ananda bimbingan proposal sampai kepada tahap ananda mampu melalui ujian komprehensif dengan baik. Terimakasih buk, semoga apa yang sudah ibu berikan kepada ananda akan diberikan balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Terimakasih untuk my beloved brother **Gusti Prandana, S.T** akhirnya broh nama akhir kita sama-sama ada S di awal gelarnya hahaha. Terimakasih untuk abang gang pendiam namun sangat perhatian dan pengertian. Sekali-kali boleh lah terima tranferan gaib wkwkwkwk.

Terimakasih juga buat partner boxing plus partner kangen-kangenan my beloved sister **Nova Aprilia Tri Sandini.** Terimakasih adik nakal yang cantik namun bikin emosi. Mari kita berbahagia bersamaaaaaaaa.ulala syalala lala baby hghg

Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain.
Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaik.
Terimakasih kuucapkan kepada teman-teman sejawat saudara seperjuangan
PENDIDIKAN EKONOMI 14 "Kita Kuat Karena Kita Bisa"

**UNTUK RIBUAN TUJUAN YANG HARUS DICAPAI, UNTUK JUTAAN IMPIAN YANG AKAN DIKEJAR, UNTUK SEBUAH PENGHARAPAN, AGAR HIDUP JAUH LEBIH BERMAKNA, HIDUP TANPA MIMPI IBARAT ARUS SUNGAI. MENGALIR TANPA TUJUAN. TERUSLAH BELAJAR, BERUSAHA DAN BERDOA UNTUK MENGGAPAINYA.
JATUH BERDIRI LAGI, KALAH MENCoba LAGI, GAGAL BANGKIT LAGI. NEVER GIVE UP ! SAMPAI ALLAH SWT MENGATAKAN "WAKTUNYA PULANG"
HANYA SEBUAH KARYA KECIL DAN UNTAIAN KATA-KATA INI YANG DAPAT KUPERSEMBAHKAN KEPADA KALIAN SEMUA,,TERIMAKASIH BERIBU TERIMAKASIH KUUCAPKAN ATAS SEGALA KEKHILAFAN SALAH DAN KEKURANGANKU, KURENDAHKAN HATI SERTA DIRI MENJABAT TANGAN MEMINTA BERIBU RIBU MAAF**

By Mandasari Intan Pertiwi (Adek)

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 kausatif. 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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa menganugrahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Lokasi Perpustakaan Terhadap Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat". Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada umat manusia untuk menjadi manusia yang berilmu dan berakhlak mulia seperti saat ini.

Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang dan sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Ibuk Yuki Fitria, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Bapak dan Ibu staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang skripsi ini.
6. Kepada kedua orangtua serta sahabat-sahabat tercinta penulis yang telah memberikan dorongan, semangat dan bantuan kepada penulis baik secara moril maupun materil sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan menunjang demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	12
1. Loyalitas	12
a. Definisi Loyalitas	12
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas	13
c. Indikator loyalitas	13
2. Bauran Pemasaran Jasa.....	14
3. Lokasi	15
a. Definisi Lokasi.....	15
b. Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan Lokasi.....	16
c. Indikator lokasi	17
4. Kepuasan atas kualitas pelayanan.....	17
a. Definisi kepuasan	17
b. Ciri-ciri konsumen yang puas	18
c. Pengukuran kepuasan pelanggan	19
d. Definisi kualitas pelayanan	20
e. Karakteristik pelayanan	22
f. Indikator kepuasan atas kualitas pelayanan	23
5. Pengaruh antar variabel	25

a. Pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap loyalitas pemustaka	25
b. Pengaruh lokasi terhadap loyalitas pemustaka	26
B. Penelitian Relevan	27
C. Kerangka Konseptual	30
D. Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi	34
2. Sampel.....	35
D. Jenis dan Sumber Data	36
1. Data Primer.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Survei (kuesioner)	36
F. Definisi Operasional Variabel	37
G. Instrumen Penelitian	40
H. Uji Instrumen	41
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	42
I. Hasil Uji Coba Instrumen.....	42
1. Validitas.....	42
2. Reliabilitas.....	43
J. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif Umum	44
a. Verifikasi Data	44
b. Menghitung nilai jawaban responden	44
c. Mean	45
d. Standar Deviasi.....	45
e. Menghitung tingkat capaian responden	45
2. Analisis Induktif	46
a. Uji Persyaratan Asumsi Klasik	46
1) Uji Normalitas	46
2) Uji Multikolinieritas	46
3) Uji Heterokedastisitas	47
b. Analisis regresi berganda	47
c. Koefisien determinasi (R^2)	48
d. Uji F.....	48
e. Uji t	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Sejarah Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.....	50
2. Visi dan Misi	52

3. Struktur Organisasi.....	53
4. Tugas Pokok dan Fungsi	53
B. Kriteria Responden.....	54
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
D. Hasil analisis data penelitian	62
1. Uji asumsi klasik.....	62
a. Uji normalitas	62
b. Uji multikolinieritas.....	63
c. Uji heterokedastisitas.....	64
2. Analisis regresi berganda	65
3. Koefisien determinasi.....	67
4. Uji F	68
5. Uji t.....	69
E. Pembahasan.....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 1. Jumlah pengunjung perpustakaan daerah provinsi sumatera barat	3
2. Tabel 2. Penelitian Relevan	29
3. Tabel 3. Kisi-kisi instrumen penelitian	39
4. Tabel 4. Skala Likert.....	41
5. Tabel 5. Validitas hasil uji coba.....	43
6. Tabel 6. Reliabilitas hasil uji coba.....	43
7. Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
8. Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
9. Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
10. Tabel 10. Analisis Deskriptif Keseluruhan Variabel	56
11. Tabel 11. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pemustaka	57
12. Tabel 12. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan atas Kualitas Pelayanan	59
13. Tabel 13. Analisis Deskriptif Variabel Lokasi Perpustakaan	61
14. Tabel 14. Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test).....	63
15. Tabel 15. Uji Multikolinearitas.....	64
16. Tabel 16. Hasil Analisis Regresi Berganda	66
17. Tabel 17. Koefisien Determinasi	67
18. Tabel 18. Uji F.....	68
19. Tabel 19. Uji t	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar 1 Kerangka Konseptual	32
2. Gambar 2 Struktur Organisasi	53
3. Gambar3 Uji Heterokedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Observasi awal.....	87
Lampiran 2. Hasil Observasi awal	88
Lampiran 3. Kisi-kisi uji coba penelitian.....	89
Lampiran 4. Kuesioner uji coba penelitian	90
Lampiran 5. Tabulasi uji coba.....	94
Lampiran 6. Hasil uji reliabilitas.....	97
Lampiran 7. Hasil uji validitas	98
Lampiran 8. Kisi-kisi instrument penelitian.....	100
Lampiran 9. Kuesioner penelitian	101
Lampiran 10. Tabulasi Penelitian	106
Lampiran 11. Analisis deskriptif variabel loyalitas	115
Lampiran 12. Analisis deskriptif variabel kepuasan atas kualitas pelayanan ..	116
Lampiran 13. Analisis deskriptif variabel lokasi	117
Lampiran 14. Uji normalitas	118
Lampiran 15. Uji multikolinieritas.....	119
Lampiran 16. Uji heterokedastisitas.....	120
Lampiran 17. Analisis regresi berganda.....	121
Lampiran 18. Surat izin uji coba kuesioner	122
Lampiran 19. Surat izin penelitian	123
Lampiran 20. Dokumentasi.....	124

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu pilar yang penting untuk membangun kekuatan sebuah negara. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pendidikan dan ilmu pengetahuan rakyat, salah satunya melalui perpustakaan. Perpustakaan sebagai sumber informasi merupakan pintu gerbang utama bagi ilmu pengetahuan yang menyediakan kebutuhan bagi pembelajaran. Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, yang dimaksud dengan perpustakaan adalah, “Institusi pengelola karya tulis, karya cetak dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi pemustaka”. Dengan demikian perpustakaan dapat dikatakan sebagai lembaga pemberi layanan jasa berupa penyediaan informasi bagi masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, tentunya informasi semakin mudah diakses dari manapun dan kapanpun, sehingga hal ini akan berimplikasi terhadap informasi yang tersedia di perpustakaan. Kemajuan teknologi yang begitu pesat dan semakin canggih seolah-olah telah menjadi jalan tol bagi pencari informasi. Misalnya saja konten-konten buku yang tersedia dalam bentuk digital yang dapat memudahkan pembaca untuk mengaksesnya. Hasil survey di Amerika Serikat, mengungkapkan bahwa 53% pembaca lebih memilih menggunakan

e-book (buku elektronik) dikarenakan akses yang mudah. Survey tersebut dilakukan oleh *Pew Internet & American Life Project* (Yusnimar, 2014:36). Kemudahan akses e-book yang berkaitan dengan pemakaian internet memberikan kemudahan bagi pembaca. Keberadaan internet yang begitu digandrungi, memungkinkan pengguna internet untuk berselancar di internet sebagai langkah awal dalam pencarian berbagai jenis buku elektronik (e-book) demi memenuhi kebutuhannya. Dengan melihat fakta tersebut, dikhawatirkan dapat mengakibatkan menurunnya eksistensi perpustakaan di kalangan masyarakat.

Dalam hal ini, Provinsi Sumatera Barat khususnya di kota Padang terdapat Perpustakaan Daerah yang berlokasi di Belakang Tangsi, Padang Barat Kota Padang. Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah sebuah instansi Pembina Perpustakaan dan Kearsipan. Dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2008 pada 21 Juli 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Barat. Sebelumnya, lembaga ini merupakan dua lembaga yang terpisah dan kini disatukan menjadi satu setelah dikeluarkannya peraturan yaitu Peraturan Pemerintah RI Nomor 38 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 41 Tahun 2007. Adapun jumlah pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat dalam beberapa tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 – 2017

Status	Tahun			Jumlah
	2015	2016	2017	
SD	7448	56	6826	14330
SMP	3079	88	6124	9291
SMA	7567	152	4312	12031
MAHASISWA	33655	1237	38257	71912
KARYAWAN	5175	65	2842	8082
DOSEN/GURU	-	42	2069	2111
ABRI	88	2	223	313
UMUM	10463	147	8953	19563

Sumber : Bidang Layanan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat mengalami fluktuasi atau perubahan dari waktu ke waktu. Dapat juga dilihat bahwa kunjungan didominasi oleh mahasiswa yang kemudian disusul oleh masyarakat umum. Pada tahun 2016 dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung perpustakaan menurun secara drastis.

Perpustakaan Daerah merupakan perpustakaan umum yang memberikan pelayanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan (Sutarno, 2003:33). Untuk mempertahankan eksistensi perpustakaan daerah di tengah pesatnya kemajuan teknologi, perpustakaan daerah yang berperan sebagai penyedia informasi dituntut untuk melakukan pembenahan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Hal tersebut dapat dijadikan salah satu cara untuk mengimbangi perubahan kondisi yang ada (Sahidi, 2016). Menurut Sutarno, (2006:244) “perpustakaan harus

memperhatikan dan merespon keluhan-keluhan dan saran-saran yang dikemukakan pemustaka”.

Pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan dan loyalitas penggunanya. Loyalitas menurut Kotler dan Keller (2009:138) merupakan, “komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih”. Senada dengan itu, Hasan (2008:83) juga mengatakan bahwa loyalitas adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang atau jasa namun juga dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Berangkat dari teori tersebut loyalitas pemustaka dapat dianalogikan sebagai perilaku memanfaatkan produk-produk perpustakaan secara berulang-ulang dan meningkatnya intensitas berkunjung ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan terhadap 30 orang pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat terkait loyalitas pemustaka, diperoleh hasil bahwa 70% responden mengatakan jarang berkunjung ke Perpustakaan yang dalam artian tidak rutin atau tidak memiliki waktu yang tetap, hal tersebut mengindikasikan bahwa intensitas pemanfaatan koleksi perpustakaan dan intensitas berkunjung kembali cukup rendah dan terdapat 53% pemustaka yang masih enggan untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk memanfaatkan keberadaan Perpustakaan Daerah. Adapun alasan pemustaka tersebut dikarenakan koleksi buku yang kurang lengkap dan sistem temu buku yang cukup sulit.

Sebuah perpustakaan dikatakan berhasil apabila memiliki kriteria antara lain: 1) koleksi yang relevan, 2) tenaga yang berkualitas dan profesional, 3) sistem pelayanan yang cepat, 4) didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, serta perpustakaan dapat dikatakan berhasil jika perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustakanya (Risparyanto, 2004:16).

Untuk meningkatkan loyalitas pemustaka maka ada beberapa faktor yang harus diperhatikan. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas menurut Mardalis (2005) yaitu kepuasan, kualitas pelayanan jasa dan citra. Sementara itu menurut Tjiptono (2006:79) loyalitas pelanggan pada perusahaan jasa dipengaruhi oleh kinerja bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, promosi, lokasi, personal, proses dan bukti fisik. Selain itu (Siregar, 2011:85) mengatakan bahwa aksesibilitas tinggi atau minat berkunjung yang tinggi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lokasi, sarana pendukung lokasi dan karakteristik demografi. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa informasi harus memberikan kepuasan atas kualitas pelayanan bagi pemustaka karena hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas pemustaka. Hal ini didukung oleh teori Lewis dan Boom dalam Tjiptono (2005:121) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dengan ekspektasi pelanggan dan selanjutnya Tjiptono dan Chandra (2012:57), mengatakan bahwa kepuasan dapat memberikan pengaruh kepada loyalitas. Lewis dan Boom dalam Tjiptono (2005:121) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan

kualitas pelayanan jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurendah (2013) membuktikan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka. Hasil prasarvei yang penulis lakukan terhadap 30 orang pemustaka di Perpustakaan daerah Provinsi Sumatera Barat terkait kepuasan atas kualitas pelayanan diperoleh hasil bahwa 60% responden berpendapat bahwa koleksi perpustakaan yang tidak lengkap dan kurang memadai serta terdapat 53% responden yang mengeluhkan tata letak buku tidak sesuai dengan katalog.

Respon negatif masih mendominasi tanggapan responden untuk beberapa aspek yang dijadikan acuan dalam menilai kepuasan pemustaka. Kriteria sebagaimana yang telah diulas diatas merupakan sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dalam memberikan kepuasan dan loyalitas kepada penggunanya. Kotler dan Keller (2007:140) mengungkapkan bahwa pelanggan yang puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membicarakan hal yang baik-baik mengenai perusahaan dan produknya kepada orang lain. Dalam konteks dunia perpustakaan sebagai organisasi *non profit oriented*, teori diatas dapat dijadikan tolok ukur terhadap kualitas layanan jasa yang disediakan. Pemustaka yang merasa puas akan kualitas layanan jasa yang diterima diharapkan dapat berimplikasi terhadap pendayagunaan layanan perpustakaan yang ada secara terus menerus, menilai layanan perpustakaan yang ada dengan stigma-stigma yang positif dan merekomendasikan kepada pihak lain

untuk memanfaatkan produk yang disediakan oleh perpustakaan (Sahidi, 2016).

Selain kepuasan atas kualitas pelayanan, faktor lokasi juga harus mendapat perhatian lebih. Sebagaimana pendapat Tjiptono (2006:79) bahwa lokasi merupakan salah satu aspek dari bauran pemasaran jasa yang dapat mempengaruhi loyalitas. Selain itu (Siregar, 2011:85) mengatakan aksesibilitas tinggi atau minat berkunjung yang tinggi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lokasi, sarana pendukung lokasi dan karakteristik demografi. Pelanggan dari Perpustakaan daerah merupakan masyarakat dari berbagai kalangan. Oleh karena itu perpustakaan daerah harus mendekati masyarakat dengan cara menetapkan lokasi perpustakaan pada lokasi yang strategis sehingga mudah diakses oleh pemustaka. Lokasi perpustakaan berpengaruh besar terhadap pemustaka, misalnya perpustakaan yang jauh dari fasilitas angkutan umum akan membuat pemustaka berpikir-pikir untuk mengunjunginya, dan mencari alternatif lain untuk memenuhi kebutuhannya, bagi mahasiswa ataupun pelajar dapat memanfaatkan keberadaan perpustakaan kampus dan sekolah untuk memenuhi kebutuhannya karena lebih dekat dengan keberadaan pemustaka itu sendiri. Untuk perpustakaan daerah, lokasi yang dipilih hendaknya lokasi yang sering dan mudah dikunjungi oleh masyarakat, bahkan kalau mungkin perpustakaan harus berada di lokasi yang lebih sering didatangi orang dari pada tempat lain. Maka banyak perpustakaan umum dibangun dekat dengan pusat kegiatan

masyarakat seperti pertokoan atau dekat dengan fasilitas angkutan umum (Basuki, 1993:307).

Berkaitan dengan waktu, Siregar (2011) menjelaskan bahwa, waktu tempuh ideal maksimal 30 menit. Hal ini juga dipertegas Koontz dalam Siregar (2011) yang mengatakan bahwa pernah ada penelitian sebelumnya di Amerika Serikat dengan waktu tempuh 20 sampai dengan 30 menit. Selain itu, juga dipengaruhi apakah perpustakaan umum tersebut berada pada jalur angkutan umum atau tidak. Adapun hubungan lokasi dengan loyalitas pemustaka menurut Purnamasari (2011:23) lokasi yang mudah dijangkau, terdapat sarana transportasi yang memadai serta terjaga keamanannya dan nyaman untuk dikunjungi mampu mendorong masyarakat untuk berkunjung. Masyarakat yang ingin berkunjung kembali mengindikasikan telah terjadinya loyalitas. Dalam teori pemasaran, lokasi merupakan salah satu elemen dari bauran pemasaran (Kotler dan Armstrong, 2012:12) yang diartikan sebagai kegiatan perusahaan yang bertujuan agar produk dapat dilihat oleh pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Itawari (2017) membuktikan bahwa lokasi berpengaruh terhadap minat berkunjung pemustaka dan hasil penelitian Sinaga (2010) membuktikan bahwa lokasi dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hasil prasurvei penulis terhadap 30 orang pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat terkait lokasi perpustakaan, diperoleh hasil bahwa 63% responden mengatakan bahwa sarana transportasi menuju ke perpustakaan cukup susah dan terdapat 53% responden

mengeluhkan bahwa perpustakaan sulit ditemukan karena letaknya tidak berada di tepi jalan.

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Lokasi Perpustakaan Terhadap Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat”*.

B. Identifikasi Masalah

1. Loyalitas pemustaka yang masih rendah yang ditunjukkan oleh rendahnya intensitas pemanfaatan kembali koleksi perpustakaan.
2. Kepuasan atas kualitas pelayanan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat masih rendah.
3. Lokasi perpustakaan yang sulit ditemukan karena terletak pada bagian belakang.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Hal ini bertujuan untuk memfokuskan penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada kepuasan atas kualitas pelayanan dan lokasi perpustakaan yang berdampak terhadap loyalitas pemustaka.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan dan lokasi perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat ?

2. Bagaimana pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat ?
3. Bagaimana pengaruh lokasi perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan dan lokasi perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat ?
2. Pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat ?
3. Pengaruh lokasi perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat ?

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik dari segi teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian teoritis yang bisa digunakan sebagai referensi, maupun sebagai pembanding pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang terkait dengan masalah yang diteliti, khususnya loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pemanfaatan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.

c. Bagi Instansi Yang Terkait

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu bagian informasi dan sumbangan pemikiran terhadap arah kebijakan, khususnya dalam peningkatan terhadap loyalitas pemustaka dalam penggunaan perpustakaan.