

Hubungan Persepsi, Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Leli Tamara

Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor

JAM

12, 3

Diterima, April 2014

Direvisi, Juli 2014

September 2014

Disetujui, September 2014

Abstract: This research aims to analyze the relationship between perception, satisfaction and loyalty of the users in the National Library of the Republic of Indonesia. This research was conducted at the National Library of the Republic of Indonesia on closed access services. The Methods of testing instruments were used SPSS Software 16.00 and hypothesis testing used structural equation modeling (SEM) by SmartPLS software. The characteristics of respondents predominantly female (68%), aged 17–25 years (82%), they are working as a student (79%) and Sarjana S1 (76%). Based on the analysis of SEM with PLS approach, we can see the relationship of the six basic elements of the library (electronic resources, printed publications, other services, technical facilities, library environment, the human side) towards the value, satisfaction and loyalty. The results of the study shows that the other services have a significant relationship with the value of the users in the National Library of the Republic of Indonesia. While the variables of human side, environmental and electronic library resources related to the satisfaction in the National Library of the Republic of Indonesia. While the value of users' variables significantly related to the loyalty in the National Library of the Republic of Indonesia. Therefore, it can be concluded that not all of the basic elements of the library have a relationship with the value, satisfaction and loyalty.

Keywords: quality of service, value, satisfaction, loyalty, Partial Least Squares (PLS)

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi, kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia pada layanan akses tertutup. Metode pengujian instrumen yang digunakan adalah *Software SPSS 16.00* dan pengujian hipotesis digunakan *Struktural Persamaan Modeling (SEM)* dengan *software SmartPLS*. Karakteristik responden didominasi oleh perempuan (68%), usia 17–25 tahun (82%), bekerja sebagai mahasiswa (79%) dan berpendidikan S1 (76%). Berdasarkan analisis SEM dengan pendekatan PLS, kita bisa melihat hubungan dari enam elemen dasar perpustakaan (sumber daya elektronik, publikasi cetak, jasa lainnya, fasilitas teknis, lingkungan perpustakaan, sisi manusia) terhadap nilai, kepuasan dan loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan, layanan lain memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai pengguna di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sementara variabel sisi manusia, lingkungan dan sumber daya elektronik perpustakaan berhubungan dengan kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sedangkan variabel nilai pengguna berhubungan signifikan terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak semua elemen dasar dari perpustakaan memiliki hubungan dengan nilai, kepuasan dan loyalitas.

Kata Kunci: kualitas layanan, nilai, kepuasan, loyalitas, kuadrat terkecil parsial (PLS)



Jurnal Aplikasi
Manajemen (JAM)
Vol 12 No 3, 2014
Terindeks dalam
Google Scholar

Alamat Korespondensi:
Leli Tamara, Fakultas Ekonomi
dan Manajemen Institut Per-
tanian Bogor, Email: leli.
tamara@yahoo.co.id

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Kebijakan negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara konsisten dengan melihat kebutuhan masyarakat. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia memiliki peran strategis dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan menggiring masyarakat ke arah budaya gemar membaca dan pembentukan masyarakat pembelajar.

Organisasi berorientasi layanan telah mengidentifikasi pelanggan atau pengguna sebagai suara yang paling kritis dalam menilai kualitas layanan (Adeniran, 2011). Oleh karena itu, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia harus mampu memberikan layanan perpustakaan yang prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Menurut Adeniran (2011) Perpustakaan harus meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memungkinkan mereka menghadapi tantangan dari ledakan informasi pada abad ke-21. Sesuai dengan visi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yaitu terdepan dalam informasi pustaka, menuju Indonesia gemar membaca, maka pengembangan perpustakaan saat ini harus diarahkan pada pembentukan loyalitas. Sistem layanan yang diterapkan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia salah satunya adalah sistem akses tertutup (*closed access*), hal ini tentu berdampak pada proses layanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Begitu pentingnya layanan tersebut, sehingga sering dikatakan bahwa penampilan dan kinerja perpustakaan akan tercermin dalam layanan informasi (Sumekar, 2011). Menurut Martensen dan Gronholdt (2003), persepsi kualitas layanan perpustakaan meliputi enam aspek layanan yaitu sumberdaya elektronik, publikasi cetak, layanan lain, fasilitas teknik, lingkungan perpustakaan dan sisi manusia. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan. Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dilakukan karena dapat menerjemahkan hubungan variabel-variabel sosial yang umumnya bersifat tidak dapat diukur secara langsung (laten) (Supriyadi 2013). Melalui pendekatan model persamaan struktural

memungkinkan dilakukannya pengukuran secara kuantitatif terhadap persepsi, kepuasan dan loyalitas dari berbagai elemen dasar layanan perpustakaan (Martensen dan Gronholdt, 2003). Dengan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan enam elemen dasar layanan perpustakaan, kepuasan dan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia layanan akses tertutup yaitu Layanan Koleksi Perpustakaan Ilmu Sosial dan Layanan Koleksi Perpustakaan Ilmu Terapan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai Februari 2014.

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah daftar pertanyaan untuk variabel sumberdaya elektronik, publikasi cetak, jasa layanan lain, fasilitas teknis, lingkungan perpustakaan, dan sisi manusia, nilai, kepuasan dan loyalitas. Sedangkan data sekunder yang diambil meliputi data pelayanan seperti jenis bahan pustaka, jumlah kunjungan, jumlah anggota perpustakaan dan jenis layanan. Data sekunder juga dilakukan dengan mempelajari buku-buku, internet, jurnal dan literatur yang berhubungan dengan penelitian.

Pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pemustaka yang terpilih sebagai responden. Kuesioner yang diberikan telah di Uji Validitas dan Uji Reliabilitas terlebih dahulu dan menunjukkan hasil yang valid dan *reliable*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling* yang merupakan metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan *skala numerical scale* dengan skor 1–5. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan software Smart PLS (*Part Least Square*) versi 2.0.

Model Analisis

Pada penelitian ini dilakukan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) pada sembilan variabel

laten yaitu sumber daya elektronik, publikasi cetak, layanan lain, fasilitas teknik, lingkungan perpustakaan dan sisi manusia, nilai, kepuasan dan loyalitas (Tabel 1).

Model hubungan pada penelitian ini diadopsi dari penelitian Martensen dan Gronholdt tahun 2003 tentang kepuasan dan loyalitas. Melalui enam elemen dasar layanan perpustakaan (sumber daya elektronik, publikasi cetak, layanan lain, fasilitas teknik, lingkungan perpustakaan dan sisi manusia) kita dapat melihat hubungan persepsi, nilai, kepuasan dan loyalitas pemustaka.

Analisis Model Outer

Menurut Wiyono (2011), uji outer model (uji indikator) menghasilkan empat *output* yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, *average variance extracted* (AVE) dan *composite reliability*. *Convergent validity* dapat dilihat dari nilai loading faktor 0.50 sampai 0.6 sudah dianggap cukup. *Discriminant validity* menunjukkan nilai korelasi indikator dengan konstruk *first order*. Sebagai contoh, jika indikator-indikator struktur memang menggambarkan refleksi dari konstruk *first order* struktur, maka nilai korelasi indikator-indikator tersebut haruslah lebih besar dibandingkan korelasi indikator-indikator tersebut pada konstruk *first order* lainnya. Nilai *average variance extracted* (AVE), masing-masing variabel sudah memiliki nilai di atas 0.5. Sedangkan *composite reliability* pada hasil analisis *outer* model masing-masing memiliki nilai lebih dari 0.7.

Analisis Model Inner

Menurut Wiyono (2011), uji model untuk inner model (uji hipotesis) menghasilkan dua *output* yaitu *R-Square* untuk variabel laten endogen dan koefisien parameter dan T-Statistik. Nilai *R-Square* sebesar 0.67; 0.33; dan 0.19 mengindikasikan bahwa model "Baik", "Moderat", dan "Lemah". Sedangkan analisis *bootstrapping* pada *path coefficients*, yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1.96) maka perumusan hipotesis diterima, namun jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1.96) maka perumusan hipotesis ditolak.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu:

Hipotesis 1 : Fasilitas teknik berhubungan signifikan

secara langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 2 : Kepuasan berhubungan signifikan secara langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 3 : Layanan lain berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 4 : Layanan lain berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 5 : Lingkungan perpustakaan berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 6 : Lingkungan perpustakaan berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 7 : Nilai berhubungan signifikan secara langsung kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 8 : Nilai berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 9 : Publikasi cetak berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 10: Publikasi cetak berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 11: Publikasi cetak berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 12: Sisi manusia berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hipotesis 13: Sisi manusia berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Tabel 1. Pengukuran Variabel

Variabel laten		Variabel Manifest (Indikator)
Sumber Daya Elektronik	SE1	Bagaimana keadaan sumberdaya elektronik, seperti <i>website</i> , jurnal <i>online</i> , dan <i>catalog online</i> yang dimiliki oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ?
	SE2	Apakah sumberdaya elektronik tersebut sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi kebutuhan pencarian Anda ?
Publikasi Cetak	PC1	Bagaimana kondisi koleksi publikasi cetak, seperti buku, kumpulan hasil penelitian, data-data negara, jurnal tercetak, majalah, dan surat kabar yang dimiliki Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ?
	PC2	Apakah koleksi publikasi cetak tersebut sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi kebutuhan pencarian Anda ?
Layanan Lain	LL1	Menurut Anda, apakah layanan perpustakaan digital tanpa biaya yang telah disediakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, seperti layanan akses jurnal dan hasil penelitian, merupakan salah satu fasilitas perpustakaan lainnya yang dapat mendukung kebutuhan Anda ?
	LL2	Menurut Anda, apakah kegiatan yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, seperti sosialisasi perpustakaan digital, dan pembaharuan hasil-hasil penelitian secara berkala, dll merupakan salah satu layanan perpustakaan lainnya yang dapat mendukung kebutuhan Anda ?
	LL3	Apakah kualitas program dan kegiatan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tergolong tinggi ?
Fasilitas Teknik	FT1	Bagaimana keadaan fasilitas teknis, seperti komputer dan mesin <i>fotocopy</i> di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ?
	FT2	Apakah fasilitas teknis tersebut sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi kebutuhan Anda ?
Lingkungan Perpustakaan	LP1	Bagaimana desain perpustakaan, kenyamanan, dan peraturan yang diterapkan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ?
	LP2	Apakah desain perpustakaan, kenyamanan, dan peraturan yang diterapkan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sesuai dengan harapan Anda?
Sumber Daya Manusia	SM1	Bagaimana kecepatan pelayanan pustakawan dan petugas perpustakaan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam melayani pemustaka?
	SM2	Bagaimana kehandalan pelayanan pustakawan dan petugas perpustakaan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam melayani pemustaka?
	SM3	Bagaimana keramahan pelayanan karyawan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam melayani pemustaka?
	SM4	Apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Bidang Layanan Koleksi Khusus Perpustakaan Nasional Jakarta sesuai dengan harapan Anda?
Nilai	N1	Saya mengunjungi dan menggunakan fasilitas Perpustakaan Nasional Republik Indonesia agar dapat meningkatkan pengetahuan yang saya miliki.
	N2	Layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dapat memenuhi kebutuhan Saya terkait dengan pengetahuan, pembelajaran dan juga pengembangan ilmu pengetahuan.
	N3	Perpustakaan Nasional Republik Indonesia memiliki peran yang penting bagi Saya.
Kepuasan	K1	Berdasarkan pengalaman Anda dalam menggunakan Layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, seberapa puas kah Anda terhadap seluruh fasilitas dan pelayanan perpustakaan secara umum?
	K2	Seberapa besar kesesuaian fasilitas dan pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia secara umum dengan harapan Anda dalam menggunakannya?
	K3	Bayangkan sebuah perpustakaan yang menurut Anda sangat ideal dalam pemenuhan aspek fasilitas dan pelayanannya, seberapa dekat aspek fasilitas dan pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan perpustakaan yang Anda bayangkan?
Loyalitas	L1	Akankah Anda kembali mengunjungi dan menggunakan fasilitas serta pelayanan perpustakaan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia di masa depan?
	L2	Apakah penting bagi Anda dalam mengunjungi dan menggunakan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia di masa depan?
	L3	Apakah Anda akan merekomendasikan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia kepada orang lain?

- Hipotesis 14: Sisi manusia berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Hipotesis 15: Sumberdaya elektronik berhubungan signifikan secara langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Hipotesis 16: Sumberdaya elektronik berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Hipotesis 17: Sumberdaya elektronik berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

HASIL

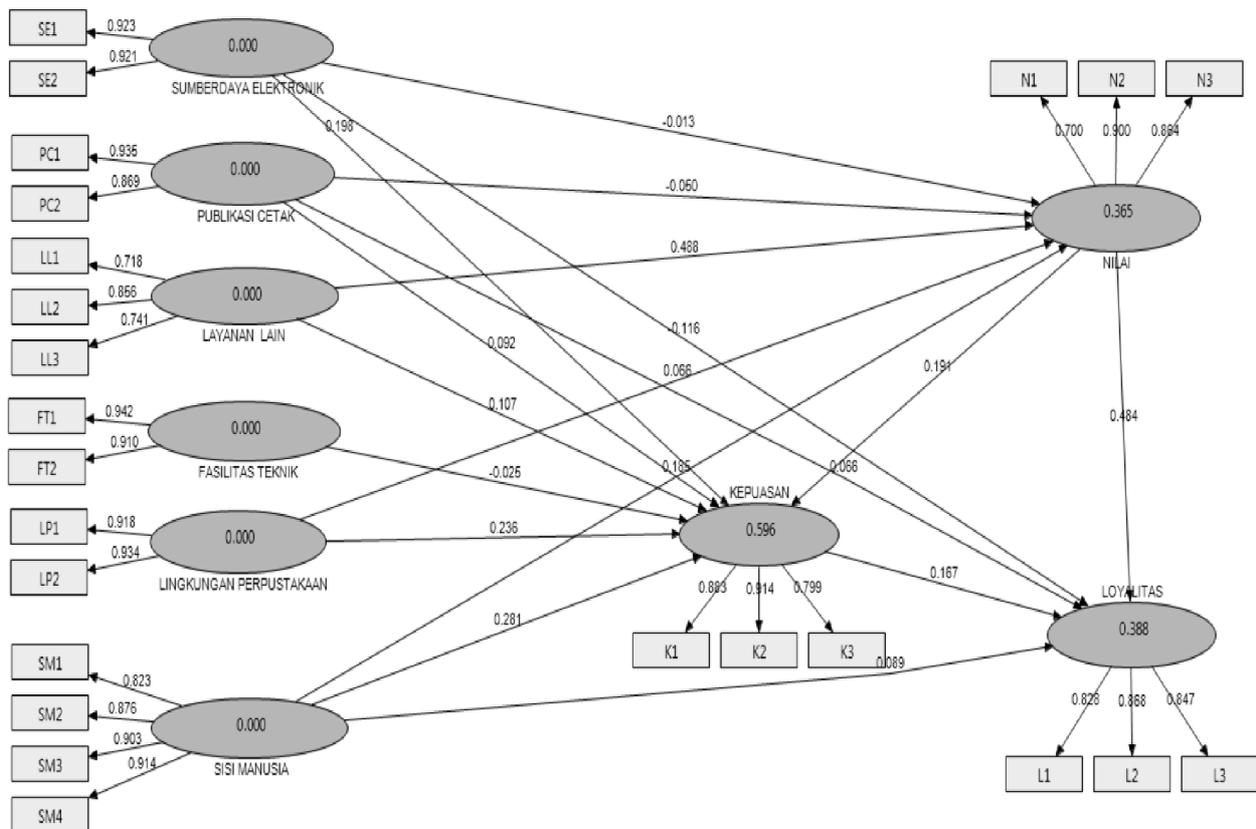
Analisis Outer Model

Reliabilitas indikator dicerminkan dari nilai loading yang merefleksikan kekuatan interelasi

antara konstruk first order terhadap indikatornya. Nilai loading faktor untuk semua indikator di atas 0.5 menunjukkan indikator-indikator yang merefleksikan konstruk first order (Gambar 1). Oleh karena itu uji terhadap indikator dinyatakan semuanya valid karena nilai loading faktornya di atas 0.5.

Discriminant validity menunjukkan nilai korelasi indikator dengan konstruk *first order*. Berdasarkan nilai *cross loading* variabel sumberdaya elektronik, publikasi cetak, jasa layanan lain, fasilitas teknis, lingkungan perpustakaan, sisi manusia, nilai, kepuasan dan loyalitas, masing-masing sudah lebih besar dibandingkan indikator variabel lainnya. Artinya, jika indikator dari masing-masing variabel tersebut lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel laten yang lain maka indikator-indikator tersebut merefleksikan variabel latennya.

Nilai *average variance extracted (AVE)*, masing-masing variabel sudah memiliki nilai di atas 0.5. Sedangkan berdasarkan nilai *composite reliability*



Gambar 1. Hasil Outer Model
(Sumber: data primer yang diolah smart PLS 2.0 2014)

pada hasil analisis *outer* model masing-masing memiliki nilai lebih dari 0.7. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari *smart* PLS menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai reliabilitas komposit yang baik (Tabel 2).

pengujian hipotesis pada hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 0.3332$ lebih kecil dari $t_{tabel} = 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 1 yang telah dirumuskan ditolak.

Tabel 2. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Composite Reliability*

	<i>Average variance extracted</i> (AVE)	<i>Composite Reliability</i>
Fasilitas Teknik	0.8578	0.9234
Kepuasan	0.7508	0.9001
Layanan Lain	0.5990	0.8166
Lingkungan Perpustakaan	0.8575	0.9233
Loyalitas	0.7186	0.8845
Nilai	0.6819	0.8641
Publikasi Cetak	0.8150	0.8980
Sisi Manusia	0.7739	0.9318
Sumberdaya Elektronik	0.8500	0.9189

(Sumber: data primer yang diolah *smart* PLS 2014)

Analisis Inner Model

Hasil penelitian menunjukkan nilai *R-Square* dari masing-masing variabel laten endogen yaitu kepuasan sebesar 0.5958, loyalitas sebesar 0.3877 dan nilai sebesar 0.3646. Hal ini mengindikasikan bahwa model "Moderat". Berbeda dengan hasil penelitian Martensen dan Gronholdt (2003), yang menyatakan bahwa model ini sangat baik untuk kepuasan dan loyalitas dengan nilai *R-Square* 0.74.

PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat analisis *bootstrapping* pada *path coefficients*, yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1.96) maka perumusan hipotesis diterima, namun jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1.96) maka perumusan hipotesis ditolak.

Hipotesis 1: Fasilitas teknik berhubungan signifikan secara langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Fasilitas teknik tidak berhubungan signifikan secara langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Fasilitas teknik hasil

Hipotesis 2: Kepuasan berhubungan signifikan secara langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Kepuasan tidak berhubungan signifikan secara langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hasil pengujian hipotesis pada hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 1.5428$ lebih kecil dari $t_{tabel} = 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 2 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 3: Layanan lain berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Layanan lain tidak berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada layanan lain hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 1.0017$ lebih kecil dari $t_{tabel} = 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 3 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 4: Layanan lain berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Layanan lain berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada layanan lain hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 5.2303$ lebih besar dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 4 yang telah dirumuskan diterima.

Hipotesis 5: Lingkungan perpustakaan berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Lingkungan perpustakaan berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada lingkungan perpustakaan hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 2.5774$ lebih besar dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 5 yang telah dirumuskan diterima.

Hipotesis 6: Lingkungan perpustakaan berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Lingkungan perpustakaan tidak berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada lingkungan perpustakaan hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 0.5356$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 6 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 7: Nilai berhubungan signifikan secara langsung kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Nilai tidak berhubungan signifikan secara langsung kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada nilai hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 1.7472$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 7 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 8: Nilai berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Nilai berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada nilai hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 6.1027$ lebih besar dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 8 yang telah dirumuskan diterima.

Hipotesis 9: Publikasi cetak berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Publikasi cetak tidak berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada nilai hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 1.1938$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 9 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 10: Publikasi cetak berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Publikasi cetak tidak berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada publikasi cetak hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 0.6743$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 10 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 11: Publikasi cetak berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Publikasi cetak tidak berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada publikasi cetak hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 0.5118$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 11 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 12: Sisi manusia berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Sisi manusia berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada sisi manusia hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 2.5115$ lebih besar dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 12 yang telah dirumuskan diterima.

Hipotesis 13: Sisi manusia berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Sisi manusia tidak berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada sisi manusia hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 0.7375$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 13 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 14: Sisi manusia berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Sisi manusia tidak berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada sisi manusia hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 1.8519$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 14 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 15: Sumberdaya elektronik berhubungan signifikan secara langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Sumberdaya elektronik berhubungan signifikan secara langsung terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada sumberdaya elektronik hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 2.6684$ lebih besar dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 15 yang telah dirumuskan diterima.

Hipotesis 16: Sumberdaya elektronik berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Sumberdaya elektronik tidak berhubungan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada sumberdaya elektronik hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 1.3009$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 16 yang telah dirumuskan ditolak.

Hipotesis 17: Sumberdaya elektronik berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Sumberdaya elektronik tidak berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pada sumberdaya elektronik hasil analisis diperoleh bahwa $t_{hitung} = 0.1423$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1.96$. Berdasarkan

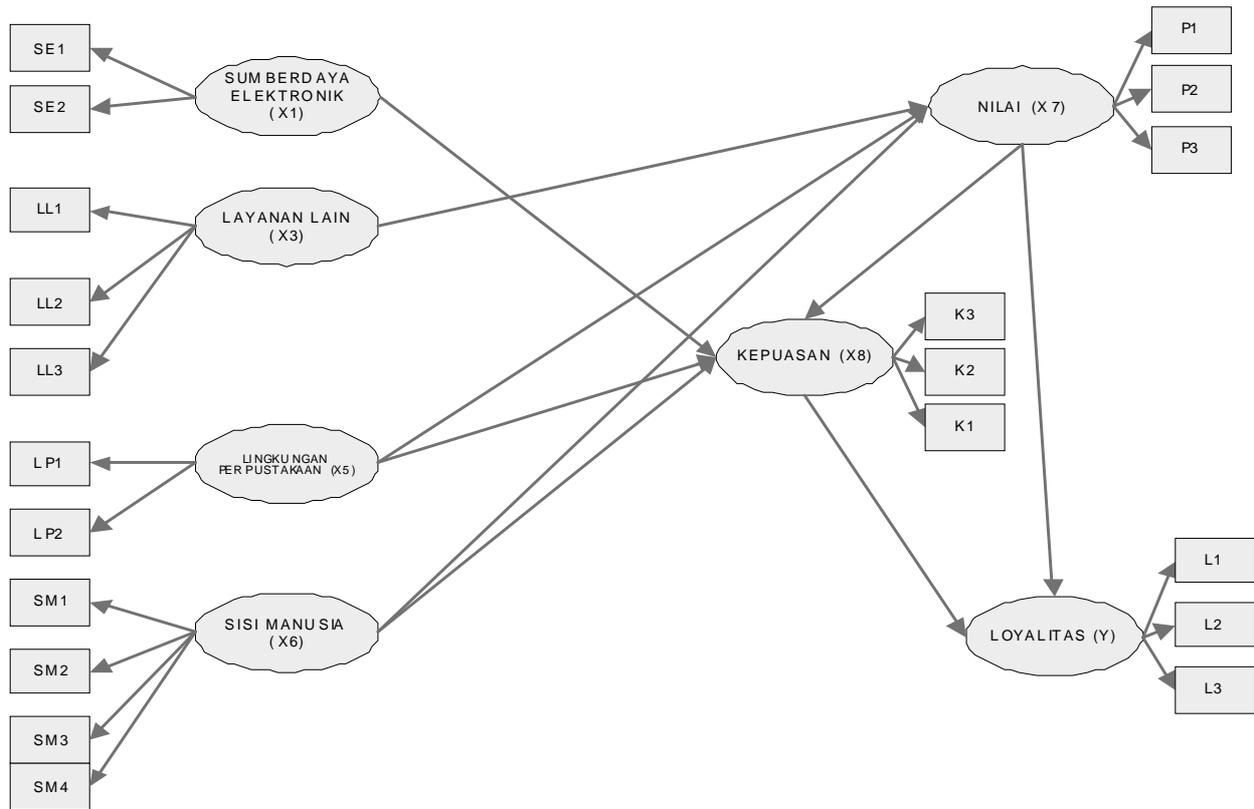
hal tersebut, maka hipotesis 17 yang telah dirumuskan ditolak.

Berdasarkan nilai t-statistik, hipotesis yang diterima pada model ini yaitu Hipotesis 4, Hipotesis 5, Hipotesis 8, Hipotesis 12 dan Hipotesis 15. Oleh karena itu terdapat empat elemen dasar perpustakaan yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung terhadap dengan nilai, kepuasan dan loyalitas (Gambar 2). Tidak adanya hubungan variabel publikasi cetak mungkin disebabkan kurang sadarnya responden terhadap pentingnya publikasi cetak bagi suatu perpustakaan. Sedangkan tidak adanya hubungan fasilitas teknik mungkin disebabkan sudah lengkapnya fasilitas yang dimiliki oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sistem layanan tertutup yang diterapkan pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia akan berdampak pada penggunaan elemen dasar perpustakaan seperti pentingnya penggunaan sumberdaya elektronik pada sistem pencarian bahan pustaka yang dapat ditingkatkan melalui kenyamanan lingkungan perpustakaan serta pustakawan dan staf perpustakaan yang melayani dengan cepat, handal dan ramah. Banyaknya hipotesis yang ditolak dalam penelitian ini mungkin disebabkan juga oleh sistem akses tertutup yang lebih banyak dipengaruhi oleh sumberdaya elektronik, lingkungan perpustakaan dan sisi manusia dalam pelayanan jasa perpustakaan.

Layanan lain berhubungan signifikan secara langsung terhadap nilai di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Berdasarkan nilai *R-Square* dan pengujian hipotesis, maka nilai pengguna berhubungan dengan layanan lain sebesar 36.46% dan 63.54% berhubungan dengan faktor lain. Kepuasan berhubungan dengan sumberdaya elektronik, lingkungan perpustakaan dan sisi manusia sebesar 59.58% dan 40.42% berhubungan dengan faktor lain. Sedangkan loyalitas berhubungan dengan nilai sebesar 38.77% dan 61.62% berhubungan dengan faktor lain.

Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial yang dapat dilakukan terhadap nilai pengguna, kepuasan dan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yaitu melalui peningkatan kualitas layanan perpustakaan pada dimensi sumberdaya elektronik, layanan lain, lingkungan perpustakaan dan sisi manusia.



Gambar 2. Hasil Model Pengujian Hipotesis
(Sumber: data primer yang diolah smart PLS 2014)

Peningkatan layanan lain di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dapat meningkatkan nilai pengguna terkait dengan pengetahuan, pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan. Layanan lain ini dapat berupa peningkatan akses jurnal, hasil penelitian, sosialisasi keanggotaan, sosialisasi prosedur layanan, sosialisasi kegiatan maupun program perpustakaan.

Peningkatan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dapat dilakukan melalui sumberdaya elektronik, lingkungan perpustakaan dan sisi manusia. Sumberdaya elektronik dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas *catalog online*. Kualitas lingkungan perpustakaan dapat ditingkatkan melalui desain perpustakaan, kenyamanan dan peraturan yang diterapkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Pada sisi manusia dapat ditingkatkan melalui kecepatan, kehandalan dan keramahan pelayanan oleh pustakawan dan staf perpustakaan.

Peningkatan dan pembentukan loyalitas pemustaka dapat dilakukan melalui peningkatan nilai pengguna melalui peningkatan layanan lain. Semakin bernilainya suatu perpustakaan bagi pemustaka akan berdampak pada peningkatan loyalitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Lingkungan perpustakaan, publikasi cetak, sisi manusia dan sumberdaya elektronik tidak memiliki hubungan terhadap nilai pengguna di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sedangkan layanan lain memiliki hubungan terhadap nilai pengguna di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2) Fasilitas teknik, layanan lain dan publikasi cetak tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sedangkan sisi manusia, lingkungan

perpustakaan dan sumberdaya elektronik memiliki hubungan terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (3) Publikasi cetak, sisi manusia dan sumberdaya elektronik tidak memiliki hubungan terhadap loyalitas pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (4) Nilai pengguna tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (5) Nilai memiliki hubungan terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (6) Kepuasan tidak memiliki hubungan terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Saran

Adapun untuk saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dapat meningkatkan nilai pengguna melalui peningkatan kualitas layanan lain. (2) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dapat meningkatkan kepuasan melalui sisi manusia, lingkungan perpustakaan dan sumberdaya elektronik yang dimiliki oleh

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (3) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dapat meningkatkan loyalitas pemustaka melalui peningkatan nilai pengguna.

DAFTAR RUJUKAN

- Adeniran, P. 2011. User Satisfaction with Academic Libraries Service: Academic Staff and Students Perspectives. *International Journal of Library and Information Science* Vol. 3(10), 209–216.
- Martensen, A., dan Gronholdt, L. 2003. Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System. *The Journal of Academic Librarianship* Vol. 29(3):140–147.
- Sumekar, S. 2011. *Manajemen Pemasaran Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Supriyadi, E. 2013. *Analisis Jalur dan Structural Equation Model*. Jakarta: IN MEDIA.
- Wiyono, G. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS17.00 dan Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.