

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor = The Effect of Satisfaction on User Loyalty in the Bogor District Public Library

Heri Haryadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920526930&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengguna di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna penulis menggunakan metode LibQual+TM, dengan pendekatan empat dimensi yaitu affect of service, information control, personal control & library as place. Kemudian dilakukan analisis apakah kepuasan memiliki korelasi dengan kesetiaan pengguna untuk selalu datang ke perpustakaan dengan menggunakan metode korelasi Spearman Rank. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan pada periode september-desember tahun 2017, populasi penelitian ini adalah anggota Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor. Rumus yang digunakan untuk menentukan sampel dari penelitian ini adalah rumus Slovin sejumlah 206 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling. data survey dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan merasa puas dengan layanan yang telah diberikan pihak perpustakaan, dan menunjukkan bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas pengguna. Dimensi affect of service memberikan sumbangan terbesar bagi kepuasan pengguna, hal ini mengakibatkan keinginan pengguna untuk kembali berkunjung ke perpustakaan sangat tertinggi. Loyalitas pengguna Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor telah masuk pada kategori loyalitas Conative yaitu tingkatan dimana konsumen memiliki motivasi dan keinginan yang kuat untuk melakukan kunjungan kembali. Pemustaka yang telah berkunjung dan menggunakan fasilitas yang dibutuhkan dan ditawarkan oleh perpustakaan secara teratur, memiliki kesan yang positif terhadap Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor.

.....This study aims to determine the effect of satisfaction on user loyalty in the Regional Public Library of Bogor Regency, to know the level of user satisfaction of writer use LibQual+TM method, with three dimension approach that is affect of service, information control & library as place. Then analyzed whether the satisfaction has a correlation with the loyalty of users to always come ke perpustakaan by using Spearman Rank correlation method. This research was conducted for one month in the period September-December 2017, The population of this study are members of the Bogor Regency Regional Public Library. The formula used to determine the sample from this study is the Slovin formula a total of 206 people. Sampling is done by simple random sampling technique. The number of respondents in this study were 206 users, survey data were analyzed by using regression analysis. The results showed that library users were satisfied with the services provided by the library, and showed that satisfaction affects the loyalitas of users. Dimensions of affect of service contributed the most for user satisfaction, This results in the highest desire of users to return to visit the library. The loyalty of users of the Bogor Regency Public Library has been included in the Conative loyalty category, namely the level where consumers have a strong motivation and desire to make return visits. visitors who have visited and used the facilities required and offered by the library on a regular basis, have a positive impression on the Bogor Regency Public Library.