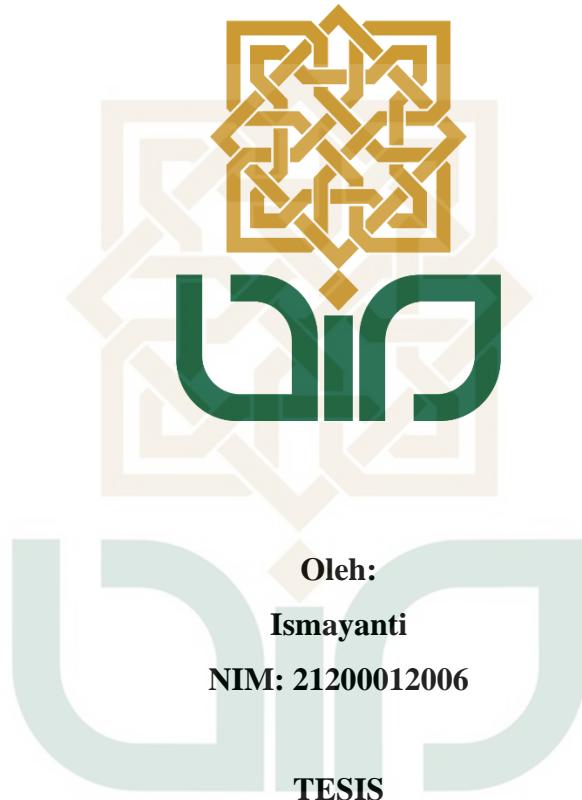


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANJAR CORNER TERHADAP
LOYALITAS DIMODERASI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA
PERPUSTAKAAN UIN ANTASARI BANJARMASIN**



Oleh:

Ismayanti

NIM: 21200012006

TESIS

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar *Master Of Arts* (M.A.)
YOGYAKARTA

Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

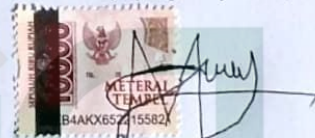
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismayanti, S.IP.
NIM : 21200012006
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 22 November 2023

Saya yang menyatakan,



Ismayanti, S.IP.
NIM: 21200012006

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME


Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismayanti, S.IP.
NIM : 21200012006
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi.
Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 22 November 2023

Saya yang menyatakan,



Ismayanti, S.IP.
NIM: 21200012006

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1162/Un.02/DPPs/PP.00.9/12/2023

Tugas Akhir dengan judul : Pengaruh Kualitas Layanan Banjar Corner terhadap Loyalitas Dimoderasi Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ISMAYANTI, S.IP.
Nomor Induk Mahasiswa : 21200012006
Telah diujikan pada : Selasa, 12 Desember 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

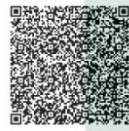
TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Roma Ulinnuha, S.S., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 6585068796b56



Penguji II

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 658419e78e509



Penguji III

Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT.
SIGNED

Valid ID: 6584cf54165eb



Yogyakarta, 12 Desember 2023
UIN Sunan Kalijaga
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6584ff4040468

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan Banjar Corner Terhadap Loyalitas Dimoderasi Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.**

Yang ditulis oleh:

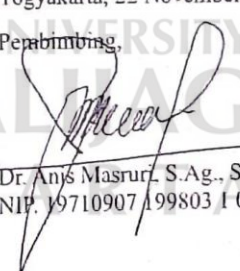
Nama : Ismayanti, S.IP.
NIM : 21200012006
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar *Master of Arts*.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 22 November 2023

Perabimbing,


Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si
NIP. 197109071998031003

ABSTRAK

Ismayanti, S.IP., 21200012006. “Pengaruh Kualitas Layanan Banjar Corner Terhadap Loyalitas Dimoderasi Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.” Tesis, Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

Tesis ini membahas tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Banjar Corner Terhadap Loyalitas Dimoderasi Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas Layanan Banjar Corner, (2) Loyalitas Pemustaka layanan Banjar Corner, (3) Kepuasan Pemustaka layanan Banjar Corner, (4) Seberapa besar pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas dimoderasi kepuasan pemustaka pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi moderasi atau *moderated regression analysis* (MRA). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 diperoleh dari perhitungan rumus Taro Yamane dengan jumlah populasi 13.972 anggota perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa (1) Kualitas Layanan Banjar Corner memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,63 pada rentang skala $2,50 < X \leq 3,25$ termasuk kedalam kategori “Baik”. (2) Loyalitas pemustaka layanan Banjar Corner memperoleh nilai rata-rata 3,16 pada rentang skala $2,50 < X \leq 3,25$ termasuk kedalam kategori “Baik”. (3) Kepuasan pemustaka layanan Banjar Corner memperoleh nilai rata-rata 2,74 pada rentang skala $2,50 < X \leq 3,25$ termasuk kedalam kategori “Baik”. 4) Kepuasan pemustaka dapat memoderasi pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,002 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan pengaruh kepuasan pemustaka sebagai variabel moderasi sebesar 51,8% sedangkan sisanya sebesar 48,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pemustaka, Kepuasan Pemustaka

ABSTRACT

Ismayanti, S.IP., 21200012006. "The Effect of Banjar Corner service quality on loyalty is moderated by user satisfaction at UIN Antasari Banjarmasin Library." Thesis, Interdisciplinary Islamic Studies Study Program, Concentration of Library and Information Science UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

This thesis discusses "The Effect of Banjar Corner Service Quality on User Loyalty Moderated User Satisfaction at UIN Antasari Banjarmasin Library". This study aims to determine (1) Banjar Corner Service Quality, (2) Banjar Corner Service User Loyalty, (3) Banjar Corner Service User Satisfaction, (4) the influence of Banjar Corner service quality on user loyalty moderated user satisfaction at UIN Antasari Banjarmasin Library, (5) how much influence Banjar Corner service quality has on moderated loyalty to user satisfaction at UIN Antasari Banjarmasin library. The method used in this study is quantitative research. The data analysis techniques used are descriptive analysis and moderated regression analysis (MRA). The sample in this study amounted to 99 obtained from the calculation of the Taro Yamane formula with a population of 13,972 members of the UIN Antasari library. Data collection methods use questionnaires, observation and documentation. The results stated that (1) Banjar Corner Service Quality obtained an average value of 2.63 on a scale range of $2.50 < X \leq 3.25$ included in the "Good" category. (2) The loyalty of Banjar Corner service users obtained an average score of 3.16 on a scale range of $2.50 < X \leq 3.25$ included in the "Good" category. (3) Banjar Corner service user satisfaction obtained an average score of 2.74 on a scale range of $2.50 < X \leq 3.25$ included in the "Good" category. (4) User satisfaction can moderate the effect of Banjar Corner service quality on user loyalty at UIN Antasari Banjarmasin Library with a regression coefficient value of 0.002 with a significance value of 0.000 and the effect of user satisfaction as a moderation variable of 51.8% while the remaining 48.2% is explained by other factors not studied in this study.

Keywords: Quality of Service, User Loyalty, User Satisfaction

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Tidak Penting Seberapa Lambat atau Cepatnya Anda Melaju, Selagi Anda Tidak
Berhenti

Sesungguhnya Allah Tidak Merubah Keadaan
Suatu Kaum Sehingga Mereka Merubah Keadaan
Yang Ada Pada Diri Mereka Sendiri
(QS. Ar Ra'd:11)

Ilmu Itu Bukan Apa Yang Dihapal Tapi Apa Yang Dimanfaatkan
(Imam Syafi'i)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur ku panjatkan kepada-Mu Allah SWT. Atas segala nikmat, rahmat dan hidayah-Mu telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesempatan dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kekurangan.

Segala syukur ku ucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekelilingku, yang selalu memberi dorongan, semangat dan doa, sehingga aku mampu menyelesaikan tesis ini dengan lancar dan baik. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga dan sahabat beliau hingga hari akhir.

Terkadang, ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, kalian di sini percaya kepada saya. Terkadang, ketika semuanya salah, kalian tampak dekat dan memperbaiki semuanya. Atas terselesainya tesis ini yang berjudul “Pengaruh Kualitasi Layanan Banjar Corner Terhadap Loyalitas Pemustaka Dimoderasi Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Ku persembahkan karya tulis ini untuk orang-orang yang selama ini menasehati, membimbing, mendoakan serta memberi semangat untuk saya hingga mampu menyelesaikan tugas sebagai mahasiswi.

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Daud dan Rusdiana terima kasih atas semua yang kalian berikan dan kasih sayang tiada pernah putus serta senantiasa mendoakan setiap jejak langkah dalam menjalani kehidupan ini.
2. Kepada adik saya Isdayanti, terima kasih sudah menjadi pengingat, tempat bertukar pikiran dan penyemangat yang luar biasa.

3. Kepada seluruh dosen yang pernah mendidik, mengajarkan dan memberikan ilmu kepada saya. Semoga jasa kalian dibalas pahala yang berlipat ganda oleh Allah Swt.
4. Kepada teman-teman seperjuangan saya di konsentrasi ilmu perpustakaan dan informasi angkatan genap 2021, terima kasih telah menemani dari awal perkuliahan sampai akhir, tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja, maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap. Terima kasih untuk support yang luar biasa, sampai saya bisa menyelesaikan tesis ini dengan baik.
5. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kita persembahkan hanya kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya bagi penulis dalam menyusun tesis ini. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Penyusunan tesis ini merupakan kajian singkat tentang pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas pemustaka dimoderasi kepuasan pemustaka pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Tesis ini disusun dalam rangka penyelesaian Magister program studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Nina Mariani Noor, SS., M.A. selaku ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Tesis yang penuh kesabaran dalam meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin Bapak Dr. Saifuddin, M.Ag., seluruh pustakawan serta staf tata usaha di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
6. Bapak Dr. Moch. Isra Hajiri, S.H.I., S.IPI., M.Hum, sebagai Koordinator Koleksi Khusus pada layanan Banjar Corner.
7. Segenap Dosen Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Karyawan Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* yang telah membantu dalam persuratan untuk penelitian ini.
9. Pustakawan dan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu peneliti dalam pencarian dan pemenuhan informasi untuk penelitian ini.
10. Pustakawan dan Perpustakaan Pascasarjana *Interdisciplinary Islamic Studies* yang telah membantu dalam pencarian dan pemenuhan informasi untuk penelitian ini.
11. Orang tua saya Bapak Daud dan Ibu Rusdiana tercinta, atas segala do'a, kasih sayang, restu, sehingga Putrimu ini dapat menyelesaikan jenjang Magister. Dan untuk adikku sekaligus kembaranku Isdayanti.
12. Grup ERTIGA KITA (ka Mey, ka Santi, ka Ida, ka Kiya, Ifeh, Mas Syahrul, dan Mas Silva) yang dari awal-sekarang menjadi teman jalan-jalan menjelajahi

jogja kalo gak ada kalian kayanya tidak ada jalan yang bakalan diingat dijogja ini.

13. Teman bocah rantauan, terimakasih sudah ada di dalam kisah perkuliahan ini, macam-macam cerita kita apapun itu harus kita bawa tertawa saja. Karena hidup ini terlalu lucu kalo dibawa serius.
14. Teman-teman seperjuangan, Mahasiswa IPI-2022 (Mas Unyil, Mas Abi, Mas Alfin dan Nadia) yang telah kebersamai selama perkuliahan.
15. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Tesis ini.
16. Untuk diriku sendiri, Ismayanti terimakasih sudah mau berjuang, sudah mau bertahan, sudah kuat sejauh ini, walaupun banyak halangan rintangan, untuk mencapai jalan ini kamu sudah hebat. *MISSION COMPLETE*

Semoga dengan tulisan ini dapat memberikan manfaat dan dijadikan acuan rujukan dalam peningkatan layanan perpustakaan terutama tentang layanan khusus yang ada didalam perpustakaan Universitas. Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan. Terimakasih dan salam hormat dari penulis

Yogyakarta, November 2023

Penulis,

Ismayanti, S.IP.
NIM: 21200012006

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Signifikansi Penelitian	7
D. Kajian Pustaka	7
E. Kajian Teoritis	11
1. Pengertian Perpustakaan	11
2. Kualitas Layanan	12

3. Loyalitas Pemustaka	19
4. Kepuasan Pemustaka	21
F. Kerangka Berpikir	24
G. Hipotesis	24
H. Metode Penelitian	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Lokasi Penelitian.....	25
3. Variabel Penelitian.....	25
4. Populasi dan Sampel.....	26
5. Sumber Data.....	29
6. Teknik Pengumpulan Data.....	29
7. Instrumen Penelitian	31
8. Uji Instrumen	38
9. Teknik Analisis Data.....	40
I. Sistematika Pembahasan.....	47
BAB II GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN UIN ANTASARI	
BANJARMASIN	51
A. Sejarah Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	51
B. Visi dan Misi Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	51
C. Struktur Organisasi Perpustakaan.....	52
D. Layanan Perpustakaan	55
E. Layanan Banjar Corner.....	55
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian.....	59

1. Uji Instrumen	59
a. Uji Validitas Instrumen.....	59
b. Uji Reliabilitas	61
2. Analisis Deskriptif	62
a. Variabel Kualitas Layanan Banjar Corner (X)	62
b. Variabel Y Loyalitas Pemustaka.....	63
c. Variabel Z Kepuasan Pemustaka	63
3. Uji Asumsi Klasik.....	64
a. Uji Normalitas.....	64
b. Uji Multikolinearitas.....	65
c. Uji Heteroskedastisitas	66
d. Uji Autokorelasi.....	66
4. Analisis Regresi Moderasi	67
5. Hasil Uji Hipotesis	69
a. Uji Korelasi (parsial)	69
b. Uji F (Simultan).....	70
6. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	70
B. Pembahasan Penelitian	71
1. Kualitas Layanan Banjar Corner.....	71
2. Loyalitas Pemustaka	71
3. Kepuasan Pemustaka	72
4. Pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas pemustaka dimoderasi kepuasan pemustaka pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.	72
BAB IV <u>PENUTUP</u>	74
A. Kesimpulan.....	74

B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Anggota Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	27
Tabel 2 Skala Likert	31
Tabel 3 Instrumen Penelitian	37
Tabel 4 Kriteria Skor Variabel Penelitian	41
Tabel 5 Daftar Pegawai Perpustakaan	54
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Data	61
Tabel 7 Data Uji Reliabilitas	61
Tabel 8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Banjar Corner	62
Tabel 9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pemustaka	63
Tabel 10 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pemustaka	64
Tabel 11 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 12 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 14 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 15 Hasil Regresi	67
Tabel 16 Hasil Uji Korelasi	69
Tabel 17 Hasil Uji F	70
Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	52
Gambar 2 Ruangan Banjar Corner	57
Gambar 3 Koleksi Layanan Banjar Corner	58
Gambar 4 Meja Etalase Kaca Koleksi Banjar Corner	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian	89
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden Uji Instrumen Penelitian	90
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian.....	94
Lampiran 5 Uji Validasi.....	104
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	155
Lampiran 7 Uji Normalitas	157
Lampiran 8 Uji Multikolinearitas.....	158
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas	159
Lampiran 10 Uji Autokorelasi	160
Lampiran 11 Uji Regresi Moderasi.....	161
Lampiran 12 Uji Korelasi	162
Lampiran 13 Uji F.....	163
Lampiran 14 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	164
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	165

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 tentang perpustakaan menyatakan bahwa “Perpustakaan adalah lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dan terstandar, untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan hiburan para pemustaka.”¹ Perpustakaan menurut Saleh adalah lembaga tempat penyimpanan informasi dalam bentuk buku atau dalam bentuk lain yang disimpan menurut standar tertentu, untuk digunakan oleh orang lain (bukan hanya digunakan oleh pribadi) tanpa dipungut biaya. Dan untuk berbagai tujuan atau kebutuhan seperti pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan hiburan.²

Perpustakaan dimanfaatkan sebagai pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, melestarikan kekayaan budaya nasional, dan memberikan pelayanan lainnya. Tujuan, koleksi, pengabdian kepada masyarakat, dan badan atau pihak yang berwenang menyelenggarakan perpustakaan merupakan faktor yang membedakan berbagai jenis perpustakaan.

¹ Undang-Undang Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Perpustakaan (Nomor 43 Pasal 1 Tahun 2007),” 2007. 2.

² Abdul Rahman Saleh, *Percik Pemikiran: Di Bidang Kepustakawanan* (Jakarta: Sagung Seto, 2011).

Universitas adalah salah satu dari banyak lembaga pendidikan yang harus memiliki perpustakaan. Salah satunya adalah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang mempunyai perpustakaan dengan beberapa layanan, yaitu layanan sirkulasi, referensi, dan layanan Corner (BI, Banjar dan Melayu). Layanan yang tergolong baru pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah Layanan Banjar Corner. Layanan tersebut diresmikan oleh Rektor UIN Antasari Banjarmasin pada Kamis 25 Februari 2021 bersamaan dengan Melayu corner dan launching Al-Qur'an bahasa Banjar edisi revisi.³ Tujuan diadakannya layanan ini untuk mengimplementasikan filosofi filsafat aliran sungai dari logo UIN Antasari Banjarmasin dengan dukungan walikota Banjarmasin.

Filosofi pendidikan “Berbasis Lokal Berwawasan Global” didukung oleh layanan ini. Logo UIN Antasari Banjarmasin menggunakan filosofi Sungai mengalir yang artinya ilmu pengetahuan mengalir seperti aliran sungai. Banjar Corner merupakan Layanan Corner pertama di wilayah Kalimantan Selatan, Banjar Corner merupakan sebuah layanan secara spesifik terdapat berbagai karya ilmiah baik dari para ulama Banjarmasin maupun yang lainnya, dan layanan Banjar Corner juga memiliki koleksi naskah Banjar dan Al-Qur'an diterjemah ke dalam bahasa Banjar.⁴

Keberadaan layanan Corner merupakan bagian dari upaya perpustakaan perguruan tinggi dalam mengembangkan layanan yang kreatif. Layanan kreatif

³ Humas, “Rektor Resmikan Banjar Corner Dan Melayu Corner, Manuskrip Syekh Muhammad Arsyad Al-Banjari Jadi Perhatian Undangan,” *Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin*. (Diakses pada 10 Oktober 2023).

⁴ Mujiburrahman, “Melacak Kajian Tentang (Islam) Banjar,” *Antasari News*, 2021. (Diakses pada 13 September 2023).

ini berbentuk layanan pojok perpustakaan yang berpusat pada topik budaya Islam di daerah tersebut. Perpustakaan Universitas menyediakan layanan pojok yang sangat baik yang memungkinkan perpustakaan memenuhi fungsinya sebagai pusat informasi bagi seluruh civitas akademika. Namun layanan tersebut akan bersifat “dekoratif” untuk menunjang atau melengkapi layanan lain yang ada pada suatu perpustakaan Universitas jika tidak mampu berfungsi sebagaimana mestinya.⁵

Jika menginginkan perpustakaan perguruan tinggi berkembang, perpustakaan harus memahami kebutuhan, pengalaman, harapan, dan persepsi pemustaka. Untuk memenuhi semua tujuan, perpustakaan mengharuskan memberi pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pemustaka. Evaluasi kualitas layanan perpustakaan membantu menemukan kelemahan dan kelebihan, mengurangi perbedaan antara persepsi dan harapan pemustaka, dan membantu memperbaiki layanan dan rencana untuk masa depan.⁶

Berdasarkan hasil observasi dengan staff Layanan Banjar Corner, terkait kualitas Layanan Banjar Corner belum ada parameter penilaian yang dilakukan, untuk data kunjungan pun digabung dengan data kunjungan perpustakaan, tidak dikhususkan pelayanan corner. Sehingga terkait Layanan Banjar Corner yang terbilang baru ini tidak ada yang tahu apakah layanan sudah

⁵ Radiya Wira Buwana, “Menggagas Fungsi-Fungsi Strategis Layanan Corner Di Perpustakaan Iain Kudus,” *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 16, no. 2 (2022): 139.

⁶ Safiq Rehman, “Service Quality Assessment University Libraries Of Pakistan,” *The Canadian Journal Of Information Science* 37 No.1 (2013): 60.

terlaksana dengan baik atau belum. Pentingnya mengukur kualitas layanan tentu akan mempengaruhi kepada loyalitas pemustaka.

Pada laporan hasil survei pelayanan Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin tahun 2022, menyimpulkan bahwa pada pelayanan Banjar Corner dan Melayu Corner dilihat dari indikator kenyamanan tempat dan kelengkapan koleksi yang dimiliki, dari data survei sebanyak 33,8% menyatakan sangat memuaskan.⁷ Namun itu hanya dilihat dari satu indikator. Oleh karena itu peneliti mengkaji lebih dalam tentang seberapa besar kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap pemustaka untuk membantu dalam pengevaluasian layanan dan mengetahui tingkat kebermanfaatannya.

Kualitas layanan yang menyediakan jasa akan mempengaruhi kepuasan atau tidak pemakai jasa, perasaan puas dapat membantu pemustaka semakin loyal menggunakan layanan tersebut. Kualitas layanan, jika dikelola dengan benar, memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan dan loyalitas.⁸ Loyalitas pada pelanggan/konsumen diartikan sebagai penggunaan atau pembelian suatu produk secara berulang.⁹

Loyalitas menurut Mowen dan Minor yaitu sebagai kondisi ketika pelanggan memiliki sikap positif terhadap suatu merek dan niat untuk membeli merek tersebut lagi.¹⁰ Loyalitas pemustaka berasal dari perasaan dalam menerima berbagai informasi yang dibutuhkan. Hal ini menjelaskan bahwa

⁷Humas, *Survei Pelayanan Perpustakaan* (Banjarmasin, 2022). (Diakses 15 Desember 2023).

⁸ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012). 153.

⁹ Swastika, "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Skripsi ekonomi II* No. 2 (2005):. 3.

¹⁰ Mowen and Minor, *Perilaku Konsemen* (Jakarta: Erlangga, 1998). 23.

semakin loyal pemustaka maka semakin besar kontribusi atau manfaat perpustakaan bagi pemustaka.

Pemustaka yang loyal cenderung menggunakan layanan perpustakaan secara teratur, ini dapat menghasilkan pertumbuhan berkelanjutan dalam jumlah pemustaka. Pemustaka yang loyal lebih mungkin merekomendasikan perpustakaan kepada teman, keluarga, dan kolega. Rekomendasi positif ini dapat membantu menarik pemustaka baru. Oleh karena itu, membangun loyalitas pemustaka adalah tujuan penting bagi perpustakaan untuk menjaga dan meningkatkan dampak positif yang dihasilkan dalam komunitasnya.

Adanya kepuasan dari pemustaka, mampu meningkatkan loyalitas pemustaka. Penelitian Yuni Inawati menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memperkuat dampak kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.¹¹ Kepuasan pemustaka adalah sebuah usaha menciptakan hubungan baik antara perpustakaan dengan pemustakanya. Terbentuknya loyalitas pemustaka setelah mengalami kepuasan dari kunjungan perpustakaan maka akan sangat menguntungkan bagi perpustakaan.

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANJAR CORNER TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA DIMODERASI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN UIN ANTASARI BANJARMASIN”**.

¹¹ Yuni Inawati et al., “Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemustaka,” *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 1, no. 1 (2021): 1–8..

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin?
2. Bagaimana Loyalitas Pemustaka layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin?
3. Bagaimana Kepuasan Pemustaka layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas dimoderasi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Kualitas Layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin
- b. Untuk mengetahui Loyalitas Pemustaka layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin
- c. Untuk mengetahui Kepuasan Pemustaka layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin
- d. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas pemustaka dimoderasi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

2. Signifikansi Penelitian

Signifikansi secara teoretis dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu mengembangkan teori kualitas layanan, khususnya di lingkungan perpustakaan. UIN Antasari Banjarmasin, adalah sebuah lembaga pendidikan yang didukung oleh pemerintah. Sedangkan signifikansi secara praktis dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan, khususnya terkait aspek yang penting agar kualitas layanan dapat muncul dan terjaga. Selanjutnya kualitas layanan ini diharapkan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka yang bersangkutan dan dimoderasi oleh kepuasan pemustaka.

D. Kajian Pustaka

Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka sudah dilakukan oleh beberapa peneliti, oleh karena itu dalam penelitian ini terdapat penelitian terdahulu, untuk melihat perbedaan yang akan dilakukan peneliti. Supaya tidak ada persamaan dalam penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut kajian terdahulunya:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Huang, Lee & Chen menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) kualitas layanan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, 2) kepuasan pelanggan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan, dan 3) kesadaran mereka berdampak positif pada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Persamaannya yaitu, sama-sama membahas mengenai kualitas layanan, loyalitas, dan kepuasan. Perbedaannya tempat penelitian, penelitian

terdahulu pada industri layanan teknologi B2B sedangkan penelitian ini bertempat di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.¹²

Kedua, penelitian dilakukan oleh Inawati menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji MRA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pemustaka, 2) variabel kepuasan pemustaka dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pemustaka. Persamaannya yaitu terletak pada variabel yang diteliti dan analisis yang digunakan. Perbedaannya terdapat pada tempat penelitian, penelitian terdahulu pada 3 kampus di kota salatiga yaitu IAIN Salatiga, Universitas Kristen Satya Wacana dan STIE AMA sedangkan penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.¹³

Ketiga, penelitian dilakukan oleh Noori menggunakan analisis Structural Equation Modeling dengan bantuan software AMOS.¹⁴ Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) kualitas layanan elektronik mempunyai pengaruh yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna, dan kepuasan pengguna secara parsial memediasi pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pengguna, 2) studi ini menggaris bawahi pentingnya meningkatkan kualitas *e-Government* melalui *e-quality* pelayanan

¹² Ping-Lung Huang, Bruce C Y Lee, and Ching-Chin Chen, "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in B2B Technology Service Industry," *Total Quality Management & Business Excellence* 30, no. 13–14 (2019): 1449–1465.

¹³ Yuni Inawati, "Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemustaka," *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 1, no. 1 (2021): 1–8.

¹⁴ M Noori, "The Effect of E-Service Quality on User Satisfaction and Loyalty in Accessing e-Government Information," *International Journal of Data and Network Science* 6, no. 3 (2022): 945–952.

khususnya pada organisasi pemerintahan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat dan swasta untuk mengakses pelayanan pemerintah dengan pelayanan terpadu secara efisien melalui pemanfaatan sumber daya manusia, Internet dan saluran online. Persamaannya yaitu membahas tentang loyalitas pengguna dan kepuasan. Perbedaannya terdapat pada tempat penelitian, kualitas layanan yang diteliti dan analisis yang digunakan, pada penelitian ini bertempat di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, meneliti kualitas layanan Banjar Corner dan menggunakan analisis regresi moderasi.

Keempat, penelitian dilakukan oleh Lin et al menggunakan analisis SEM PLS. Hasil analisis mediasi mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara lima komponen LSQ dan niat penggunaan kembali layanan logistik. Orisinalitas penelitian terletak pada pemeriksaan komprehensif efek langsung dan tidak langsung dari dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan niat penggunaan kembali layanan logistik dalam konteks layanan logistik. Studi ini memberikan wawasan berharga tentang pentingnya kepuasan pelanggan di industri logistik dan menyoroti kebutuhan perusahaan logistik untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan dan daya saing. Dalam penelitian memiliki persamaan yaitu membahas mengenai kualitas layanan, kepuasan dan penggunaan kembali, perbedaannya terdapat pada variabel x yang membahas tentang kualitas layanan logistik, namun pada penelitian ini

menggunakan variabel x kualitas layanan Banjar Corner dan dilakukan pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.¹⁵

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Zaki *et al* menggunakan analisis IBM-SPSS AMOS versi 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa, selain itu kepuasan mahasiswa adalah indikator yang baik untuk kekuatan dan keahlian Universitas, dan institusi pendidikan tinggi menempatkan prioritas tinggi pada kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, relevan untuk Universitas melacak kualitas layanan perpustakaan dari perspektif pengguna secara teratur dan memastikan layanan berkualitas tinggi dan fasilitas tersedia untuk memenuhi kepuasan penggunanya. Dalam penelitian ini memiliki persamaan yaitu mengenai kualitas layanan dan kepuasan, perbedaannya terdapat pada tempat penelitian, jumlah variabel dan analisis yang digunakan.¹⁶

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, Hasanah & Rafiqi menggunakan analisis *multiple linier regression analysis and interaction analysis* (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa jasa pengambilan tabung barokah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar, kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS Kantor Cabang Bhakti Sumekar Pragaan. Kepuasan Pelanggan dapat memoderasi interaksi antara pengambilan tabung layanan

¹⁵ Xiaofang Lin, "Examining the Effect of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction and Re-Use Intention," *PloS one* 18, no. 5 (2023): 286382.

¹⁶ Muniratul Husna Mohamad Zaki, "Library Service Quality and Users' Satisfaction: A Correlational Study among UiTM Puncak Perdana Students," *Jurnal Intelek* 18, no. 2 (2023): 118–127.

dan loyalitas pelanggan. Persamaannya yaitu membahas mengenai layanan, loyalitas dan kepuasan. Perbedaannya terdapat pada tempat penelitian, penelitian terdahulu pada nasabah kantor cabang Bprs Bhakti Sumekar Pragaan sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti terdapat di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.¹⁷

E. Kajian Teoritis

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan dapat didefinisikan sebagai pusat media, berfungsi sebagai sumber yang penting untuk pendidikan, informasi, dokumentasi, dan referensi.¹⁸ Dalam konteks kamus bahasa Indonesia yang luas, istilah “perpustakaan” mengacu pada tempat yang ditentukan, biasanya sebuah bangunan, yang dimaksudkan untuk pelestarian dan pemanfaatan berbagai koleksi buku dan materi terkait.¹⁹ Perpustakaan merupakan sebuah tempat atau ruangan yang menawarkan berbagai koleksi bagi setiap pemustakanya.²⁰

Perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana dikemukakan oleh Herlina adalah yang terletak di dalam perguruan tinggi atau institusi yang mempunyai kaitan dengan perguruan tinggi. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan bantuan kepada perguruan tinggi dalam mencapai tujuan Tridharma

¹⁷ Moh Helmi Hidayat, Kholifatul Hasanah, and Iqbal Rafiqi, “The Effect of Pick-up Service Savings on Customer Loyalty of BPRS Bhakti Sumekar Pragaan Branch Office Moderated Customer Satisfaction,” *JES (Jurnal Ekonomi Syariah)* 8, no. 1 (2023): 38–52.

¹⁸ Ibarahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009). 1.

¹⁹ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional* (Yogyakarta : DIVA Press, 2012). 41.

²⁰ Wiji Suwarno, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan: Sebuah Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2010). 7.

Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.²¹

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi, yang berfungsi melayani civitas akademika untuk membantu dalam realisasi tujuan perguruan tinggi dan dapat menunjang pelaksanaan Tri Dharma dalam sebuah universitas.

2. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan Perpustakaan

Konsep kualitas layanan dapat digambarkan sebagai upaya atau perilaku individu atau entitas dengan tujuan memenuhi persyaratan pelanggan atau anggota staf.²² Menurut Mulyapradana, salah satu elemen penting yang harus dipertimbangkan untuk memberikan pelayanan yang baik adalah kualitas pelayanan.²³ Pentingnya kualitas layanan sangat penting bagi perusahaan karena dampak dan pengaruhnya pada tingkat kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan yang baik akan ditampilkan.

Kata layanan berasal dari istilah “layan,” yang menunjukkan bantuan dan memberikan apa yang sedang dibutuhkan oleh orang lain.

Pada dasarnya, semua orang sangat membutuhkan sebuah pelayananan,

²¹ Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007). 26.

²² Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik* (PT Raja Grafindo Persada: Jakarta., 2017). 47.

²³ Aria Mulyapradana and Atik Lazulfa Indah, “Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. BAM Kabupaten Tegal,” *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol 1* (n.d.): 2599–1779.

sehingga pelayanan tidak dapat terpisah dari realitas kehidupan manusia.²⁴ Membicarakan tentang pelayanan melibatkan diskusi mengenai proses kegiatan yang melibatkan konsep-konsep yang tidak terlihat atau lebih bersifat abstrak.

Model SERVQUAL (kualitas layanan) adalah sumber referensi yang sering digunakan dalam penelitian pemasaran²⁵. Perusahaan jasa menggunakan SERVQUAL, sebuah pendekatan empirik, untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. SERVQUAL didasarkan pada perbandingan 2 komponen utama: persepsi pelanggan tentang pelayanan yang dipersepsikan dan pelayanan yang diantisipasi atau diinginkan oleh mereka.

Berdasarkan perkembangannya, dimensi SERVQUAL cocok diterapkan pada organisasi sektor jasa berbayar. Karena model SERVQUAL tidak memuat beberapa tanda atau pengukuran yang sesuai, maka dianggap tidak relevan bagi perpustakaan.²⁶

LIBQUAL+, menambahkan dimensi baru pada perpustakaan. Pada awalnya, terdapat empat dimensi: pengaruh layanan, perpustakaan sebagai tempat, kendali personal, dan akses informasi. Namun, seiring berlalunya waktu, beberapa dimensi digabungkan menjadi satu, yaitu penggabungan kendali personal dan akses informasi menjadi dimensi tunggal yang

²⁴ L.P Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik ; Teori, Kebijakan Dan Implentasi* (Jakarta;PT. Bumi Ksara, cetakan kelima; hlm 3, 2010). 3.

²⁵ Suhendra Raden Roro Suci Nurdianti, "Penggunaan Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan," *Indonesian Journal of Primary Education* 2, no. 2 (2018): 72–75.

²⁶ Endang Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL Ke LibQUAL+TM* (Jakarta: Sagung Seto, 2013). 164.

disebut kendali informasi. Dengan demikian, dimensi-dimensi dalam LIBQUAL+ kemudian disusun menjadi tiga, yaitu *Affect of Service*, *Librarty As Place*, dan *Information Control*.²⁷

Metode LIBQUAL+TM modifikasi SERVQUAL digunakan sebagai pengevaluasi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Sebagai panduan layanan, perpustakaan memanfaatkan LIBQUAL+TM untuk menghimpun, memetakan, memahami, dan mengambil tindakan berdasarkan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.²⁸

b. Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan

Bahrainizadeh menyatakan, pada tahun 2001 hingga 2003, metode LIBQUAL+TM pada awalnya dibagi menjadi empat dimensi: *Affect of Service*, *Information Access*, *Personal Control* dan *Library as Place*. Kemudian pada tahun 2004 sampai dengan 2009, hal ini dipersempit menjadi tiga dimensi: *Affect of Service*, *Information Access* dan *Library as Place*.²⁹

Berikut ini adalah penguraian dimensi dan indikator pengukuran dari LIBQUAL+TM akan dijabarkan lebih rinci sebagai berikut:

- 1) *Affect of Service* (Evaluasi Kinerja Petugas dalam Pelayanan)

²⁷ Achmad, *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2012). 98.

²⁸ Fransisca Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). 34.

²⁹ Manijeh Bahrainizadeh, "Identification of Service Quality Dimensions and Measuring Service Quality of University Library from Users' Point of View in Persian Gulf University," *Advances in Environmental Biology* 7, no. 8 (2013): 1655.

Keterampilan, sikap, dan kejiwaan pustakawan dalam memberikan layanan kepada para pengunjung. Jika pustakawan dapat berperan sebagai perantara yang profesional bagi pengunjung, maka kualitas layanan perpustakaan akan baik.³⁰ Pengaruh pelayanan merujuk pada sejauh mana kualitas layanan yang diberikan dan interaksi pustakawan dengan pemustaka.³¹ Berikut merupakan indikator-indikator yang termasuk dalam dimensi Pengaruh Pelayanan:

a) *Empaty* (Empati)

Empati adalah tindakan pustakawan dalam memberikan perhatian kepada setiap individu atau pemustaka secara personal, serta berusaha untuk memahami keinginan atau kebutuhan mereka, dan melakukan hubungan komunikasi yang baik.³²

b) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kesiapan pustakawan dalam membantu dan menyediakan layanan yang cepat dan responsif untuk mencegah perpustakaan dianggap negatif karena kurangnya alasan yang jelas untuk keterlambatan penyediaan layanan³³.

c) *Reabilitas/Keandalan*

Melibatkan dua aspek utama, yakni konsistensi kinerja dan kepercayaan. Kinerja seorang pustakawan harus sesuai dengan

³⁰ Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL Ke LibQUAL+TM*. 217.

³¹ Manijeh Bahrainizadeh, "Identification of Service Quality Dimensions and Measuring Service Quality of University Library from Users' Point of View in Persian Gulf University." 1655.

³² Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL Ke LibQUAL+TM*. 217.

³³ *Ibid.* 217.

ekspektasi pemustaka, termasuk aspek ketepatan waktu, dan layanan yang merata serta bebas dari kesalahan bagi semua pemustaka.³⁴

d) *Assurance* Jaminan/Kepastian

Melibatkan pengetahuan, wawasan, keterampilan, dan keramahan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Selain itu, sikap ramah, sopan, dan bersahabat yang ditunjukkan oleh pustakawan juga menjadi indikasi jaminan bagi pemustaka.³⁵

2) *Information Control* (Akses dan Kualitas Informasi)

Mencakup kelengkapan bahan pustaka, keunggulan koleksi atau materi yang dimiliki, cakupan isi atau ruang, dan efisiensi waktu akses di perpustakaan. *Information control* mengacu pada kemudahan akses terhadap informasi serta kualitas yang diberikan kepada pemustaka. Dalam komponen ini, terdapat konsep yang memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk melakukan pencarian informasi tanpa memerlukan bantuan pustakawan, yang pada intinya mencerminkan kemandirian dan keyakinan diri dalam mengakses sumber informasi perpustakaan³⁶. Berikut indikator pada dimensi akses dan kualitas Informasi:

a) *Scope* (Cakupan Informasi)

³⁴ Ibid. 217.

³⁵ Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. 62.

³⁶ Bahrainizadeh, "Identification of Service Quality Dimensions and Measuring Service Quality of University Library from Users' Point of View in Persian Gulf University." 1655.

Keberadaan koleksi yang lengkap di perpustakaan memberikan pemustaka peluang besar untuk memilih dan mendapatkan informasi terbaru. Lingkup informasi yang disediakan oleh perpustakaan juga seharusnya disesuaikan dengan keperluan dan harapan pemustaka.³⁷

b) *Ease of Navigation* (Kemudahan Mengakses Informasi)

Kemudahan pemustaka dalam mendapatkan informasi tanpa memerlukan bantuan pustakawan dapat dilakukan melalui katalog digital atau dengan langsung mengakses ke rak koleksi perpustakaan. Ketersediaan katalog juga mempermudah pemustaka dalam menemukan bahan pustaka lainnya yang dimiliki oleh perpustakaan, memfasilitasi proses penelusuran mereka.³⁸

c) *Convenience* (Kenyamanan Mengakses Informasi)

Kemudahan merujuk pada kenyamanan pemustaka dalam mencari informasi yang tersedia di perpustakaan, dan jelasnya petunjuk terkait penggunaan fasilitas perpustakaan, baik berbentuk cetak maupun elektronik.³⁹

d) *Self Reliance* (Kemandirian Mengakses Informasi)

Tingkat kepercayaan pada diri pemustaka dalam mendayagunakan fasilitas perpustakaan, seperti melakukan akses

³⁷ Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006). 113.

³⁸ Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Grasindo, 2001).111.

³⁹ Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*.92.

informasi secara sendiri melalui komputer penelusuran atau langsung mencari koleksi pada rak perpustakaan.⁴⁰

e) *Timeliness* (Kecepatan pada Waktu Akses)

Kecepatan pemustaka untuk mengakses data secara cepat dan akurat, yang ditunjang oleh kecocokan data pada katalog digital dan koleksi di jajaran rak serta keteraturan susunan koleksi, dikenal sebagai *timeliness*.⁴¹

f) *Equipment* (Peralatan Akses Data)

Meliputi bermacam peralatan pemustaka untuk membantu pemustaka mencari informasi berdasarkan dengan keperluan mereka mencakup jumlah komputer dan seberapa cepat fasilitas Wi-Fi dapat mengakses data.⁴²

3) *Library As Place* (Perpustakaan Sebagai Tempat)

Perpustakaan dianggap sebagai tempat yang memiliki fasilitas, ruang, dan peralatan yang dirancang untuk mendukung pembelajaran pemustaka.⁴³ Dimensi ini memiliki beberapa indikator:⁴⁴

a) *Tangibles* (Berwujud atau tersedia sebagai bukti fisik)

⁴⁰ *Ibid.* 82.

⁴¹ *Ibid.* 86.

⁴² *Ibid.* 95.

⁴³ Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL Ke LibQUAL+TM*. 220.

⁴⁴ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM* (Jakarta: Graha Rahayu, 2010). 37.

Kemampuan perpustakaan untuk menampilkan hal-hal yang nyata, seperti buku, rak buku, meja, kursi, gedung, dan fasilitas fisik lainnya.

b) *Utilitarian Space* (Ruang yang Bermanfaat)

Ialah ruang yang tenang dan menunjang belajar individu atau kelompok, serta desain yang mendorong belajar.

c) *Symbol Terms* (Bermakna Ragam)

Perpustakaan simbol terbuka untuk semua aktivitas akademik dan dapat meningkatkan kreativitas pemustaka.

d) *Refuge* (Lingkungan Pembelajaran yang Nyaman)

Perpustakaan adalah tempat belajar yang nyaman, dengan suasana yang tenang dan selalu bersih.

3. Loyalitas Pemustaka

a. Pengertian Loyalitas Pemustaka

Loyalitas ialah keterikatan seorang pelanggan untuk membeli barang atau jasa secara rutin di waktu mendatang. Namun, faktor situasional dan upaya pemasaran dapat mengubah perilaku.⁴⁵ Loyalitas merupakan proses yang melibatkan pikiran dan perasaan antara pelanggan dan perusahaan. Karena pemikiran dan perasaan pelanggan yang satu berbeda dengan pelanggan lainnya, maka akan sulit untuk mengukur atau melambungkan loyalitas.⁴⁶

⁴⁵ Medha Srivastava Alok Kr Rai, "Mechanics of Engendering Customer Loyalty: A Conceptual Framework," *IIMB management review* 30, no. 3 (2018): 207–218.

⁴⁶ Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Gramedia Pustaka Utama, 2017).

Menurut Oliver dalam Srivastava, loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai suatu bentuk komitmen yang kuat untuk secara rutin membeli suatu produk tertentu, mengkonsumsinya kembali, atau menggantikannya dengan produk lain secara konsisten dimasa yang akan datang.⁴⁷ Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas muncul karena konsumen terus membeli barang atau jasa dari merek yang sama dimasa depan, mereka menunjukkan komitmen ketika membeli barang atau jasa dari merek yang sama.

Menurut Kotler & Philip, ukuran loyalitas pelanggan diukur dengan berapa kali pelanggan membeli barang dari suatu merek, bukan dengan jumlah barang yang dibeli sekaligus. Oleh karena itu, ukuran loyalitas pelanggan diukur dengan beberapa kali pelanggan membeli barang dari suatu merek.⁴⁸

Loyalitas pemustaka juga sangat penting bagi perpustakaan. Loyalitas pemustaka dalam konteks perpustakaan merujuk pada hubungan jangka panjang antara perpustakaan dan pemustaka di mana pemustaka secara konsisten memilih untuk menggunakan layanan perpustakaan dan memiliki pandangan positif terhadap perpustakaan tersebut. Pemustaka yang loyal cenderung menggunakan layanan perpustakaan secara teratur, ini dapat menghasilkan pertumbuhan berkelanjutan dalam jumlah pemustaka.

⁴⁷ Medha Srivastava Alok Kr Rai, "Mechanics of Engendering Customer Loyalty: A Conceptual Framework." :207-218.

⁴⁸ Philip dan Keller L Kotler, *Manajemen Pemasaran*. 138.

Pemustaka yang loyal lebih mungkin merekomendasikan perpustakaan kepada teman, keluarga, dan kolega. Rekomendasi positif ini dapat membantu menarik pemustaka baru. Selain itu, pemustaka yang loyal cenderung tetap menggunakan layanan perpustakaan dalam jangka waktu yang lebih lama akan membantu menjaga keberlanjutan perpustakaan. Oleh karena itu, membangun loyalitas pemustaka adalah tujuan penting bagi perpustakaan untuk menjaga dan meningkatkan dampak positif yang dihasilkan dalam komunitasnya.

b. Indikator Loyalitas

Adapun indikator menurut Baloglu yang diperhatikan untuk mengukur loyalitas pengguna, yaitu meliputi:

- 1) Frekuensi Kunjungan (Jumlah kunjungan pengunjung)
- 2) Durasi Kunjungan (waktu yang dihabiskan dalam satu kali kunjungan)
- 3) Kerjasama (keterlibatan dengan perusahaan, seperti memberikan masukan atau berbagai ide kepada perusahaan)
- 4) *Word of Mounth* (memberikan saran dan komentar positif.)⁴⁹

4. Kepuasan Pemustaka

a. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan ialah tingkat perasaan individu setelah membandingkan hasil yang digunakan dengan harapan sebelumnya terhadap produk atau jasa. Jika kinerja atau hasil produk atau jasa yang diterimanya melebihi

⁴⁹ Seyhmus Baloglu, *Dimensions Of Loyalty-Separating Friends From Well Wishers* (in Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 2002). 50-51.

harapannya, maka orang tersebut dikatakan puas, dan bila hasil yang diterimanya tidak sesuai harapannya, maka orang tersebut dikatakan tidak sesuai harapan.⁵⁰

Kepuasan pemustaka adalah perasaan menyenangkan yang dialami pemustaka ketika menggunakan layanan disediakan perpustakaan. Kepuasan pemustaka dipengaruhi dengan keterampilan pelayanan, pemenuhan harapan pemustaka, kemampuan pustakawan, aksesibilitas: kemudahan, kecepatan dan ketepatan, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.⁵¹

Kepuasan pemustaka merupakan kunci dalam keseluruhan fungsi dan tujuan perpustakaan. Kepuasan pemustaka mengukur sejauh mana kepuasan pemustaka terhadap layanan, fasilitas, dan pengalaman yang disediakan perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan ukuran utama tentang seberapa baik perpustakaan menjalankan misinya untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya. Jika pemustaka puas, hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan berfungsi dengan baik.

Pemustaka yang puas dapat kembali lagi dan menggunakan layanan perpustakaan di masa depan. Hal Ini membantu mempertahankan basis pemustaka yang ada dan meningkatkan potensi pertumbuhan. Selain itu, penilaian kepuasan pemustaka dapat memberikan dukungan penting dalam

⁵⁰ Refita Nur Asadi, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (Makassar: Universitas Islam Negeri Makassar, 2018). 26.

⁵¹ Muhammad Abdillah Islamy, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+ Tm: Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung," *EDULIB* 1, no. 75 (2016): 5.: 5.

proses perencanaan dan pengambilan keputusan perpustakaan. Jadi, kepuasan pemustaka bukan hanya tentang memberikan layanan yang memadai, tetapi juga tentang memastikan bahwa pengalaman pemustaka secara keseluruhan positif. Untuk mencapai hal tersebut, perpustakaan akan terus mendengarkan, mengevaluasi dan beradaptasi berdasarkan kebutuhan dan harapan pemustaka.

c. Indikator Kepuasan Pemustaka

Indikator untuk mengukur kepuasan, sebagai berikut:⁵²

1) Kesesuaian harapan.

Tingkat kesesuaian antara keterampilan produk dan layanan perusahaan yang diharapkan oleh pelanggan dan yang dialami oleh pelanggan dikenal sebagai kesesuaian harapan.⁵³ Kesesuaian harapan pada perpustakaan yakni kesesuaian antara koleksi dan layanan yang diharapkan dengan yang dialami oleh pemustaka.

2) Minat berkunjung kembali.

Kesediaan pelanggan untuk mengunjungi atau membeli kembali produk terkait merupakan minat untuk mengunjungi kembali.⁵⁴ Dalam perpustakaan minat berkunjung kembali dapat dilihat dari kesediaan pemustaka untuk berkunjung kembali atau melakukan peminjaman koleksi perpustakaan.

3) Kesiediaan merekomendasikan

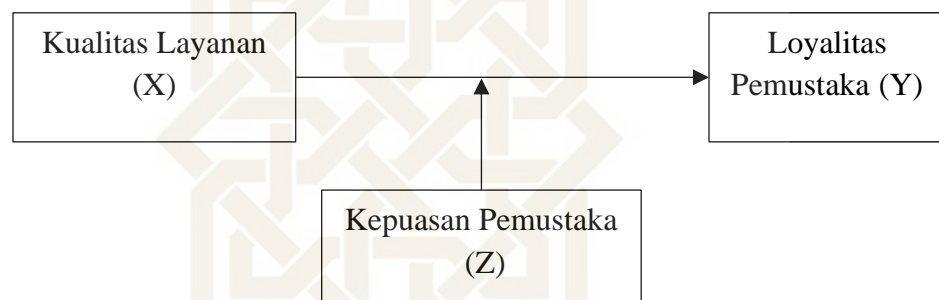
⁵² Fandy Tjiptono and Chandra Gregorius, *Service, Quality Dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2016). 101.

⁵³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 4th ed. (Yogyakarta: CV Andi, 2019). 30.

⁵⁴ Fandy Tjiptono dan Chandra Gregorius, *Service, Quality Dan Satisfaction*. 153-176.

Kesediaan untuk merekomendasikan diartikan sebagai kesediaan konsumen untuk merekomendasikan suatu barang dan jasa kepada teman dan keluarganya.⁵⁵ Kesediaan merekomendasikan dalam perpustakaan disebut dengan merekomendasikan bahan koleksi maupun fasilitas perpustakaan yang telah dirasakan.

F. Kerangka Berpikir



G. Hipotesis

Hipotesis penelitian dikemukakan sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang diajukan pada rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

- H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas dimoderasi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
- H1 : Terdapat pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas dimoderasi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. 56.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode survei yaitu data yang diperoleh dari lokasi tertentu yang natural (non-buatan). Metode ini melibatkan penggunaan berbagai metode untuk mengumpulkan data seperti menyebarkan angket, tes, dan lainnya.⁵⁶ Jenis penelitian menggunakan *explanatory research* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif yang disajikan menggunakan angka-angka. Penelitian yang mendefinisikan hubungan sebab akibat antar variabel dengan cara pengujian hipotesis disebut *explanatory research*.⁵⁷ Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data dan hasilnya dievaluasi guna memahami pengaruh antar variabel, yang dijumlah dengan IBM SPSS 22.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai bahan penelitian berdasarkan latar belakang masalah, situasi kondisi lingkungan dan tempat yang sesuai agar mendapatkan data yang aktual. Waktu pelaksanaan penelitian 16 Oktober – 11 November 2023 yang bertempat di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

3. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala yang diputuskan peneliti untuk ditinjau, agar mendapatkan informasi mengenai suatu hal, yang selanjutnya

6. ⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

⁵⁷ M Singarimbun and S Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3S, 2011). 5.

peneliti dapat membuat kesimpulan.⁵⁸ Berikut variabel yang akan digunakan:⁵⁹

a. Variabel Bebas

Variabel bebas atau variabel independen yaitu variabel yang mempunyai pengaruh atau penyebab pada variabel terikat (*dependent*).

Variabel bebasnya ialah kualitas Layanan Banjar Corner (X).

b. Variabel Terikat

Variabel terikat atau variabel dependen yakni variabel yang terpengaruh atau yang menjadi hasil dari adanya variabel bebas. Variabel terikatnya ialah loyalitas pengguna (Y).

c. Variabel Moderasi

Variabel moderasi atau variabel kedua karena variabel ini ikut mempengaruhi variabel dependen serta memperjelas korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel moderasinya ialah Kepuasan pemustaka (Z).

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi ialah kumpulan lengkap dari komponen yang terdiri dari individu, peristiwa, atau objek yang memiliki sejumlah keunikan yang sama.⁶⁰ Populasi penelitian ini adalah anggota perpustakaan, karena layanan Banjar Corner sendiri bertempat di lantai satu perpustakaan dan di

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 38.

⁵⁹ *Ibid.* 39-40.

⁶⁰ D.Panduan Penyusunan Skripsi Wibisono et al., "Panduan Penyusunan Skripsi Tesis & Disertasi" (Yogyakarta: Andi, 2013). 81

kenalkan kepada seluruh mahasiswa pada saat PBAK (Pengenalan Budaya Akademik) melalui *Library Tour*. Jumlah anggota perpustakaan yakni berjumlah sebanyak 13972 orang.

NO	TIPE KEANGGOTAAN	JUMLAH
1	Tarbiyah dan Keguruan	5200
2	Ekonomi dan Bisnis Islam	2143
3	Syariah	2066
4	Ushuluddin dan Humaniora	1982
5	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	1673
6	Pascasarjana	657
7	Dosen Tetap PNS	185
8	Karyawan	40
9	Umum	7
10	Dispensasi Khusus	1
11	Munaqasah	6
12	Dosen Tidak Tetap	5
13	Riset	4
14	Dosen Tetap Non PNS	3
T O T A L		13972

**Tabel 1 Jumlah Anggota
Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin**
Sumber : Pustakawan, 2023

b. Sampel

Sampel ialah komponen dari karakteristik keseluruhan suatu populasi untuk tujuan melakukan penelitian.⁶¹ Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* dalam konteks ini, ialah teknik penetapan sampel yang dilandaskan dengan kebetulan, dimana

⁶¹ *Ibid.* 81.

siapa pun pemustaka yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat menjadi sampel.⁶²

Rumus Taro Yamane digunakan untuk menentukan jumlah sampel, dengan mengambil kelonggaran kesalahan pengambilan sampel (*margin of error* (e)) 5% sebagai pertimbangan. Karena secara umum *margin of error* yang dapat ditolerir adalah 1%, 5%, dan 10% karena masih dianggap representative dalam penentuan sampel.⁶³ Berikut rumus Taro Yamane⁶⁴:

$$n = \frac{N}{(1 + N (e)^2)}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan/ *margin of error* (5%)

$$n = \frac{N}{(1 + N (e)^2)}$$

$$n = \frac{13972}{(1 + 13972 (10\%)^2)}$$

$$n = \frac{13972}{(1 + 13972 (0,01))}$$

$$n = \frac{13972}{(1 + 139,72)}$$

$$n = \frac{13972}{140,72}$$

$$n = 99,28 = 99$$

⁶² *Ibid.* 124.

⁶³ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Pendekatan Kuantitatif* (Depok: Rajawali Pers, 2013).

⁶⁴ Taro Yamane, *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd ed. (New York: Harper and Row, 1967). 886.

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hasilnya adalah 99,28 sehingga dibulatkan menjadi 99, dengan total sampel sebanyak 99 responden akan dijadikan sampel dalam penelitian ini.

5. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari 2, yaitu sumber data primer yang merujuk pada data yang relevan dengan pembahasan penelitian dan diperoleh secara langsung dari sumber yang berhubungan dengan persoalan yang sedang diteliti. Selanjutnya, data sekunder mengacu pada sumber data yang tidak didapatkan secara langsung dari responden oleh pengumpul data, melainkan melalui perantara individu atau dokumen lain.⁶⁵ Adapun sumber data primer diperoleh secara langsung melalui jawaban responden yang terdapat dalam kuesioner yang telah dibagikan kepada responden penelitian. Sedangkan sumber data sekunder didapatkan dari berbagai sumber, seperti literatur artikel, dokumentasi segala informasi dan data maupun laporan yang berhubungan dengan penelitian sebagai penunjang data primer.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni menggunakan kuesioner. Kuesioner/Angket adalah teknik pengambilan data dimana responden akan disajikan pernyataan tertulis untuk memberikan jawaban.

Pertanyaan yang ada dalam kuesioner dibagi menjadi dua tipe yang berbeda, khususnya terbuka dan tertutup. Kuesioner terbuka merupakan

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 136.

pertanyaan untuk mendorong responden memberikan tanggapan berbentuk uraian mengenai masalah tertentu. Sebaliknya, kuesioner tertutup dimaksudkan untuk mendapatkan jawaban singkat atau meminta responden mengambil pilihan dari opsi jawaban yang telah tersedia.

Setiap pertanyaan kuesioner yang membutuhkan tanggapan dalam format data nominal, ordinal, interval, dan ratio dianggap sebagai varian dari pertanyaan tertutup.⁶⁶ Kuesioner atau angket yang dipakai dalam penelitian ini merupakan jenis kuesioner tertutup, dimana responden hanya menunjukkan satu jawaban yang benar. Kuesioner yang disediakan oleh peneliti menggunakan platform *Google Formulir* dan selama proses pengisian, peneliti menyediakan *barcode* dan tautan (*link*) untuk memudahkan responden dalam mengakses *google formulir* tersebut.

b. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk menyaksikan secara langsung tindakan dan peristiwa yang terjadi guna memperoleh gambaran yang jelas mengenai benda-benda yang berkaitan dengan objek penelitian.⁶⁷

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penulisan kejadian masa lalu. Tulisan, foto, atau karya besar seseorang semuanya dapat dianggap sebagai dokumen.⁶⁸

Dokumentasi digunakan sebagai sarana pengumpulan data dan informasi,

⁶⁶ *Ibid.* 142.

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta (Bandung: Alfabeta, 2017).145.

⁶⁸ *Ibid.* 148.

termasuk catatan, tabel, gambar, hingga dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

7. Instrumen Penelitian

Intrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner atau angket yang disusun oleh peneliti sendiri. Instrumen penelitian bertujuan untuk mengukur peristiwa alam ataupun sosial yang sedang diamati. Penelitian ini menggunakan instrumen yang dirancang untuk mendapatkan data yang akurat, yaitu dapat memakai skala likert, sebagai pengukur sikap, pendapat dan persepsi individu ataupun kelompok terhadap peristiwa sosial.⁶⁹ Variabel yang diukur akan diuraikan lagi menjadi variabel indikator. Indikator menjadi dasar penyusunan item instrumen, dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Skor	Kategori
4	Sangat Setuju
3	Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Tabel 2 Skala Likert

Sumber : Sugiyono, 2017

Teknik penghimpunan data menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-4. Penentuan empat tingkatan pada skala likert bertujuan untuk menghindari jawaban yang ragu-ragu atau netral. Ada alasan di balik penggunaan skala empat tingkat ini adalah untuk mengatasi potensi interpretasi ganda pada jawaban netral. Jawaban netral sering kali dapat diartikan secara beragam dan kurang memberikan kejelasan dalam

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 181.

menyatakan pendapat terhadap pertanyaan yang diajukan. Dengan menyediakan empat tingkatan pada skala likert, responden diharapkan dapat memberikan jawaban yang tegas, menghindari kecenderungan untuk memilih jawaban netral, serta menyampaikan pendapat yang lebih pasti antara tidak setuju dan setuju.⁷⁰

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan	No. Item
Kualitas Layanan (X)	<i>Affect Of Service</i> (Kinerja Petugas dalam pelayanan)		Menurut saya, pustakawan memahami kebutuhan pemustaka pada Layanan Banjar Corner di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	1
		<i>Empaty</i> (Empati/kepedulian)	Menurut saya, pustakawan memberikan perhatian secara individu kepada pemustaka pada Layanan Banjar Corner	2
			Menurut saya, pustakawan menjalin hubungan komunikasi yang baik pada pemustaka pada Layanan Banjar Corner	3
		<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Menurut saya, pustakawan selalu cepat dalam melayani pemustaka pada Layanan Banjar Corner	4
			Menurut saya, pustakawan selalu tanggap dalam menangani kesulitan pemustaka dalam menggunakan layanan Banjar Corner	5

⁷⁰ Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori Dan Pengukuran*, 3rd ed. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022).

		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Menurut saya, pustakawan mampu menjawab segala pertanyaan yang pemustaka ajukan mengenai layanan Banjar Corner tanpa ada kesalahan	6
			Menurut saya, pustakawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan pada layanan Banjar Corner	7
			<i>Assurance</i> (Jaminan)	Menurut saya, pustakawan dapat dipercaya karena memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani di Layanan Banjar Corner
		Menurut saya, pustakawan ramah dalam melayani pemustaka pada layanan Banjar Corner		9
	<i>Information Control</i> (Kualitas dan akses informasi)	<i>Scope</i> (Cakupan Informasi)	Menurut saya, Layanan Banjar Corner memiliki banyak koleksi yang dibutuhkan seputar karya-karya Banjar	10
			Menurut saya, kecukupan jumlah eksemplar koleksi pada Layanan Banjar Corner	11
			Menurut saya, layanan Banjar Corner menyediakan koleksi yang terbaru	12
			Menurut saya, layanan Banjar Corner menyediakan E-Jurnal dan E-Book yang dilanggan sesuai dengan kebutuhan pemustaka	13

		<i>East of navigation</i> (Kemudahan akses informasi)	Menurut saya, kemudahan penggunaan katalog online untuk mencari informasi pada layanan Banjar Corner	14
			Menurut saya, kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak di layanan Banjar Corner	15
		<i>Convenience</i> (Kenyamanan mengakses informasi)	Menurut saya, kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan Banjar Corner di perpustakaan memudahkan dalam mencari informasi	16
			Menurut saya, kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik pada Layanan Banjar Corner	17
		<i>Self Reliance</i> (Kemandirian mengakses informasi)	Saya dapat mencari informasi pada katalog digital (OPAC) secara mandiri yang ada pada layanan Banjarr Corner	18
			Saya secara mandiri mencari koleksi Layanan Banjar Corner pada jajaran rak	19
		<i>Timeliness</i> (Kecepatan waktu mengakses informasi)	Menurut saya, kesesuaian akurasi data pada katalog digital/OPAC dengan data koleksi di jajaran rak	20
			Menurut saya, keteraturan susunan koleksi di rak koleksi layanan Banjar Corner	21
		<i>Equipment</i> (Peralatan mengakses informasi)	Menurut saya, Layanan Banjar Corner memiliki jumlah komputer yang cukup untuk penelusuran informasi	22

			Menurut saya, Layanan Banjar Corner memiliki fasilitas <i>hotspot</i> yang cepat untuk penelusuran informasi	23
	Library As Place (Fasilitas perpustakaan)	Tangibles (Bukti fisik)	Menurut saya, layanan Banjar Corner memiliki fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja, kursi dan sebagainya) yang memadai dan berfungsi dengan baik	24
			Menurut saya, Pustakawan pada Layanan Banjar Corner berpenampilan rapi	25
		Utilitarian Space (Ruang yang bermanfaat)	Menurut saya, Ketenangan ruang Layanan Banjar Corner mendukung pemustaka untuk belajar secara mandiri maupun kelompok	26
			Menurut saya, desain ruangan Layanan Banjar Corner mampu menginspirasi pemustaka untuk belajar	27
			Symbol Terms (Berbagai Makna)	Menurut saya, layanan Banjar Corner terbuka sebagai tempat belajar bagi seluruh civitas akademika
		Menurut saya, layanan Banjar Corner menumbuhkan daya kreatifitas pemustaka		29
		Refuge (Tempat yang nyaman)	Menurut saya, Layanan Banjar Corner merupakan tempat belajar yang nyaman	30
			Menurut saya, Layanan Banjar Corner selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar	31

Loyalitas Pemustaka (Y)		Frekuensi Kunjungan	Saya Mengunjungi Layanan Banjar Corner lebih dari tiga kali	32	
		Durasi Kunjungan	Saya berkunjung pada Layanan Banjar Corner dengan durasi (-/+ 1 jam) dalam sekali kunjungan	33	
			Layanan Banjar Corner menjadi tempat saya menghabiskan waktu luang	34	
		Kerjasama	Saya memberikan saran untuk Layanan Banjar Corner dalam bentuk keikutsertaan memajukan Layanan	35	
			Menurut saya, Kerjasama antara Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan institusi atau komunitas lain dalam penyediaan layanan di Banjar Corner harus tetap berlanjut	36	
			<i>Word Of Mouth</i>	Saya akan mencari informasi lebih lanjut tentang Layanan Banjar Corner setelah mendengar rekomendasi atau ulasan dari orang lain	37
				Saya akan aktif berbicara tentang Layanan Banjar Corner kepada orang lain jika mereka membutuhkan informasi yang relevan	38
		Kepuasan Pemustaka (M)	Kesesuaian harapan	Menurut saya, Layanan Banjar Corner yang ada pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin memberikan segala informasi dan kebutuhan sesuai	39

			dengan harapan pemustaka	
			Menurut saya, Pelayanan pada Layanan Banjar Corner sesuai dengan harapan	40
		Minat Berkunjung Kembali	Menurut saya, layanan Banjar Corner memiliki koleksi yang lengkap sehingga pemustaka ingin berkunjung lagi dalam waktu dekat	41
			Layanan Banjar Corner memiliki koleksi yang sesuai dengan apa yang saya cari sehingga saya ingin melakukan peminjaman koleksi	42
		Kesediaan merekomendasikan	Saya akan merekomendasikan layanan Banjar Corner kepada teman dan mahasiswa lain karena fasilitas penunjang memadai	43
			Saya akan merekomendasikan layanan Banjar Corner kepada teman dan mahasiswa lain karena koleksi yang disediakan sesuai nilai dan manfaat koleksi	44

Tabel 3 Instrumen Penelitian

8. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Tujuan validitas yaitu mengukur kesahihan dan validitas instrumen yang dipakai. Jika suatu instrumen dianggap valid, maka menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang valid dan dapat dipakai untuk mengukur sesuai tujuannya.⁷¹

Pengujian validitas membantu menentukan apakah pernyataan pada kuesioner yang perlu dihilangkan atau digantikan karena tidak relevan. Salah satu cara menilai validitas yaitu dengan rumus korelasi *product moment* untuk menetapkan hubungan antar data setiap pernyataan dengan jumlah skor total, seperti yang ditunjukkan di bawah ini:

$$\frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana : r_{xy} = Koefisien korelasi

N = Banyak sampel

X = Item dari variabel yang diuji

Y = Jumlah skor semua item variabel yang diuji

Aplikasi *IBM SPSS 22* digunakan dalam penelitian ini, untuk mengidentifikasi item yang valid atau tidak valid. Langkah-langkah perhitungan harus divalidasi dengan tabel *r product moment* dengan kriteria penilaian sebagai berikut;

⁷¹ Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka cipta, 2019). 211.

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada taraf 5%) maka dapat disimpulkan bahwa item kuisioner tersebut valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada taraf 5%) maka dapat disimpulkan bahwa item kuisioner tersebut tidak valid

Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi validitass sebesar 5% atau 0,5 untuk total 30 responden menghasilkan r_{tabel} sebesar 0,361.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai penentuan sebuah instrumen, untuk digunakan beberapa kali, setidaknya dengan responden yang sama, serta mendapatkan hasil yang konsisten. Reliabilitas instrumen mencerminkan suatu tingkatan konsisten dan stabilitas data atau temuan yang diperoleh dari pengguna instrumen tersebut.⁷² Rumus koefisien *Alpha Cronbach* digunakan untuk menentukan reliabilitas. Suatu pengukuran dianggap reliabel atau andal, jika nilai alpha-nya mencapai minimal 0,6. Rumus uji reliabilitas yaitu:

$$\alpha = \left[\frac{N}{N-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 item}{\sigma^2 total} \right]$$

Dimana : α = Cronbach's alpha

N = Banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma^2 item$ = Variance setiap item

$\sigma^2 total$ = Total Variance dari seluruh item dalam koesioner

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 268.

9. Teknik Analisis Data

Penelitian ini bersifat kuantitatif, sehingga diperlukan suatu teknik analisis data untuk menghasilkan hasil uji dari hipotesis yang telah dirumuskan. Setelah memperoleh data dari responden atau sumber lain, langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data.⁷³

Proses pengkategorian data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data menurut masing-masing responden, dan menampilkan data setiap variabel yang diteliti merupakan proses analisis data. Selanjutnya, perhitungan digunakan untuk mengatasi rumusan masalah dan memvalidasi teori.⁷⁴ Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan semua data yang dikumpulkan, menampilkannya dalam format yang sistematis, dan kemudian mengelola, menginterpretasikan atau menggunakan data tersebut. Teknik analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis regresi moderasi (*moderated regression analysis* (MRA)). Untuk menghitung data tersebut menggunakan aplikasi IBM SPSS 22.

a. Analisis Deskriptif

Dalam statistik deskriptif, data mentah diubah menjadi data yang dapat digunakan untuk menjelaskan sekelompok faktor dalam kondisi tertentu. Proses ini melibatkan pengurutan dan perubahan pada data mentah yang telah terkumpul.⁷⁵ Statistik deskriptif digunakan untuk

⁷³ *Ibid.* 229.

⁷⁴ *Ibid.* 229.

⁷⁵ Sekaran, *Metode Penelitian Untuk Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2017). 126.

memberikan gambaran dari data yang diperoleh pada penelitian, dengan melihat nilai mean, nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi.⁷⁶

Kategori mean dilakukan untuk meperjelas kategori skala dan mempermudah dalam menganalisa setiap pernyataan berdasarkan rata-rata (*mean*) yang didapat Rumus untuk mencari rentang skala adalah⁷⁷:

$$RS = \frac{(m - n)}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas

$$RS = \frac{(4 - 1)}{4} = 0,75$$

Hal ini dapat ditemukan bahwa lebar skala adalah sebesar 0,75. Dengan lebar skala sebesar 0,75, tingkatan skala dapat didefinisikan dalam tabel dibawah ini:

No	Skala Kategori Jawaban	Kategori Skor
1	$1,00 < X \leq 1,75$	Sangat Buruk
2	$1,75 < X \leq 2,50$	Buruk
3	$2,50 < X \leq 3,25$	Baik
4	$3,25 < X \leq 4,00$	Sangat Baik

Tabel 4 Kriteria Skor Variabel Penelitian

Sumber : Bilson Simamora, 2002

⁷⁶ Sudjana, *Metode Statistika* (Bandung: Tarsito, 2002). 67.

⁷⁷ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2002). 130.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan serangkaian uji yang dipakai dalam mengevaluasi suatu model regresi dalam memenuhi asumsi dasar, apakah terdapat multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas dalam suatu bentuk regresi.⁷⁸ Sebelum dilakukan analisis regresi moderasi, perlu uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan sebagai penilai apakah data penelitian terdistribusi normal atau tidak. Hasil uji ini dinyatakan sebagai nilai p-value, jika nilai $p > 0,05$ maka data dianggap berdistribusi normal sedangkan jika nilai $p < 0,05$ maka data dianggap tidak berdistribusi secara normal.⁷⁹ Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat tidak adanya kaitan apa pun antara variabel independen dalam model regresi yang layak. Pengujian multikolinearitas dilihat dari nilai *Tolerance* atau *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan nilai *Tolerance* > 0.10 atau $VIF < 10$ artinya tidak terdapat masalah multikolinearitas. Jika nilai

⁷⁸ Priyanto Duwi, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17* (Yogyakarta: Andi, 2009). 151.

⁷⁹ Miftahun Ni'mah Suseno, *Statistika: Teori Dan Aplikasi Untuk Penelitian Ilmu Sosial Dan Humaniora* (Yogyakarta: Ash-Shaff, 2012). 44.

$Tolerance < 0.10$ atau $VIF > 10$ artinya terdapat adanya masalah multikolinearitas.⁸⁰

3) Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah varian dari residual suatu model regresi berbeda antar pengamat.⁸¹ Model regresi yang homoskedastik atau tidak menunjukkan heteroskedastisitas adalah model yang diinginkan. Uji Glejser digunakan dalam penelitian ini untuk menyaring heteroskedastisitas. Uji Glesjer melibatkan regresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika hasil probabilitas signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5% atau $> 0,05$, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.⁸²

4) Uji Autokorelasi

Dilakukannya uji autokorelasi sebagai pengujian apakah terdapat korelasi dalam model regresi antara variabel terikat dengan dirinya sendiri dalam periode t dengan periode sebelumnya $t-1$.⁸³ Dengan membandingkan nilai *Watson Durbin* (d) yang dihitung dengan nilai *Watson Durbin* Tabel (dL dan dU), yaitu batas atas (du) dan batas bawah (dL), uji autokorelasi menggunakan uji *Watson Durbin*. Dengan metode pengujian:⁸⁴

⁸⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Semarang: Badan Penerbit Universita Diponogoro, 2018). 105.

⁸¹ Ibid. 139.

⁸² Ibid. 142.

⁸³ Ibid. 110.

⁸⁴ Umar Husain, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo, 2011). 182.

- $d < dL$: Ada masalah autokorelasi positif yang perlu diperbaiki.
- $dL < d < dU$: Terjadi masalah autokorelasi positif, tetapi kurang dalam perbaikan akan lebih baik
- $dL < d < 4 - dU$: Tidak bermasalah dengan autokorelasi
- $4 - dU < d < 4 - dL$: Masalah autokorelasi lemah dimana butuh perbaikan
- $4 - dL < d$: Autokorelasi yang parah

c. Analisis Regresi Moderasi

Analisis regresi moderasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel moderasi terhadap hubungan antara variabel independen dan dependen. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan regresi moderasi adalah analisis regresi moderasi (MRA). *Moderated Regression Analysis* merupakan aplikasi khusus regresi linear berganda, dimana persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (hasil perkalian dua atau lebih variabel independen). Berikut ini adalah persamaan regresi moderasi:⁸⁵

$$Y = a + b_1X + b_2Z + b_3XZ + e$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen

a : Konstanta

⁸⁵ Dedi Rianto Rahadi and Miftah Farid, *Analisis Variabel Moderating*, CV. Lentera Ilmu Mandiri, vol. 7 (Tasikmalaya: Cv.Lentera Ilmu Mandiri, 2021). 29.

b : Koefisien regresi dari tiap-tiap variabel

X : Variabel Independen

M : Variabel Moderasi

e : nilai residu eror

d. Uji Hipotesis

1. Uji Korelasi Pearson

Analisis korelasi pearson atau dikenal juga dengan korelasi *Product Moment* adalah analisis untuk mengukur keeratan hubungan secara linier antara dua variabel yang mempunyai distribusi data normal.⁸⁶

Ada tiga cara yang dapat digunakan sebagai pedoman atau dasar pengambilan keputusan dalam analisis korelasi bivariate Pearson yaitu pertama dengan melihat nilai signifikansi Sig. (2-tailed). Kedua membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlatiions) dengan nilai r tabel product moment. Ketiga adalah dengan melihat tanda bintang (*) yang terdapat pda output program SPSS.

a) Berdasarkan Nilai Signifikansi Sig. (2-tailed):

Jika nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$ maka terdapat korelasi antar variable yang dihubungkan. Sebaliknya jika nilai Sig. (2-tailed) $> 0,05$ maka tidak terdapat korelasi.

⁸⁶ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2014).123.

b) Berdasarkan Nilai r hitung (Pearson Correlations):

Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka ada korelasi antar variable.

Sebaliknya, jika nilai r hitung $<$ r tabel maka artinya tidak ada korelasi antar variable.

c) Berdasarkan Tanda Bintang (*) yang diberikan SPSS:

Jika terdapat tanda bintang (*) atau (**) pada nilai Pearson Correlation maka antara variable yang di analisis terjadi korelasi.

Sebaliknya jika tidak terdapat tanda bintang pada nilai Pearson Correlation maka antara variable yang dianalisis tidak terjadi korelasi.

2. Uji F

Pengaruh variabel independen secara keseluruhan atau bersamaan terhadap variabel dependen (simultan) termasuk kriteria uji F dalam analisis regresi linier berganda. Penerapan analisis varian, juga dikenal sebagai ANOVA, ditunjukkan dalam tabel ANOVA.⁸⁷

a) Jika nilai signifikansi $>$ 0,05 maka keputusannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak atau variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b) Jika nilai signifikansi $<$ 0,05 maka keputusan adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, atau variabel independen secara simultan dapat berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

⁸⁷ Agus Tri Basuki and Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Yogyakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015). 43-44.

3. Koefisien determinasi

Mengukur kemampuan suatu model untuk menjelaskan perubahan pada variabel terikat diukur dengan koefisien determinasi (*adjusted R²*). Nilai *adjusted R²* antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai *adjusted R²* rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen untuk menjelaskan perubahan variabel dependen terbatas. Sebaliknya, nilai *adjusted R²* mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen memberikan sebagian besar data yang diperlukan untuk mempengaruhi variabel dependen.⁸⁸

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini, sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, hipotesis penelitian, tujuan penelitian dan signifikansi penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritis, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II ialah gambaran umum, mencakup informasi tentang lokasi penelitian, yakni perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Hal ini melibatkan beberapa aspek, seperti letak geografis, sejarah singkat perpustakaan, tujuan, strategi, dan visi misi yang ingin dicapai, serta objek dan fasilitas yang terdapat di perpustakaan.

Bab III hasil dan pembahasan tentang analisis terkait kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas pemustaka dimoderasi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Bab IV penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang bersifat membangun terkait dengan fokus masalah pada penelitian ini.

⁸⁸ Ghazali, *Menerapkan Analisis Multivariat Dengan IBM SPSS 21* (Diponegoro: Universitas Press, 2016).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menguji kepuasan pemustaka sebagai variabel moderasi pada pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dapat dilihat dari hasil analisis deskriptif secara keseluruhan menunjukkan nilai minimum sebesar 42 dan nilai maksimum sebesar 118. Variabel kualitas layanan Banjar Corner diukur dengan 31 item pernyataan dengan pengukuran skala likert 4 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 2,63 dengan nilai standar deviasi sebesar 18,432. Apabila nilai rata-rata sebesar 2,63 maka kualitas layanan Banjar Corner berada pada kategori “baik”..
2. Loyalitas Pemustaka layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dapat dilihat dari hasil analisis deskriptif secara keseluruhan menunjukkan nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 28. Variabel loyalitas pemustaka diukur dengan 7 item pernyataan dengan pengukuran skala likert 4 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 3,16 dengan nilai standar deviasi sebesar 3,341. Apabila nilai rata-rata sebesar 3,16 maka loyalitas pemustaka berada pada kategori “baik”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa loyalitas pemustaka layanan Banjar Corner pada

Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin termasuk kedalam kategori yang baik.

3. Kepuasan pemustaka layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dapat dilihat dari hasil analisis deskriptif secara keseluruhan menunjukkan nilai minimum sebesar 9 dan nilai maksimum sebesar 24. Variabel kepuasan pemustaka diukur dengan 6 item pernyataan dengan pengukuran skala likert 4 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 2,74 dengan nilai standar deviasi sebesar 3,758. Apabila nilai rata-rata sebesar 2,74 maka kepuasan pemustaka berada pada kategori “baik”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka layanan Banjar Corner pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin termasuk kedalam kategori yang baik.
4. Kualitas layanan Banjar Corner berpengaruh positif terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Hal ini dibuktikan dengan didapatkan nilai sig. (2-tailed) pada kualitas layanan dan kepuasan pemustaka sebesar 0,000, dan nilai Pearson Correlation pada kualitas layanan sebesar 0,588** dan kepuasan pemustaka sebesar 0,662**. Dalam pengambilan keputusan analisis korelasi bivariante Pearson yaitu nilai signifikansi Sig. (2-tailed) < 0,05 maka terdapat korelasi antar variabel yang dihubungkan. Hasil yang didapatkan adalah nilai Sig. (2-tailed) pada masing-masing variabel < 0,05 (0,000 < 0,05) maka terdapat korelasi antara variabel kualitas layanan dengan loyalitas dan kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka memoderasi pengaruh kualitas layanan Banjar Corner terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi positif sebesar 0,002 artinya bahwa dengan adanya variabel moderasi kepuasan pemustaka tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan variabel moderasi kepuasan pemustaka sebesar 1 satuan akan meningkatkan loyalitas pemustaka sebesar 0,002. Dengan nilai *Adjusted R²* sebesar 0,518. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas layanan Banjar Corner yang dimoderasi kepuasan pemustaka dalam menjelaskan variasi loyalitas pemustaka adalah sebesar 51,8% sisanya sebesar 48,2%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dipaparkan, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, bahwa secara umum variabel “kualitas layanan Banjar Corner” mendapatkan skor baik/ Baik. Namun ada beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan. Untuk menjamin loyalitas pemustaka, diharapkan pihak perpustakaan dapat memanfaatkan kualitas layanan dalam rangka meningkatkan loyalitas pemustaka, sehingga keinginan pemustaka dalam menggunakan layanan Banjar Corner akan terpenuhi.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengatasi keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini dengan mempertimbangkan penggunaan atau menambahkan variabel yang tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini,

selain itu, perluasan cakupan objek penelitian ke Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dengan rentang waktu penelitian yang lebih panjang, diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih menyeluruh.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Alok Kr Rai, Medha Srivastava. "Mechanics of Engendering Customer Loyalty: A Conceptual Framework." *IIMB management review* 30, no. 3 (2018): 207–218.
- Asadi, Refita Nur. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Makassar: Universitas Islam Negeri Makassar, 2018.
- Azwar, Saifuddin. *Sikap Manusia Teori Dan Pengukuran*. 3rd ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022.
- Bafadal, Ibarahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Bahrainzadeh, Manijeh. "Identification of Service Quality Dimensions and Measuring Service Quality of University Library from Users' Point of View in Persian Gulf University." *Advances in Environmental Biology* 7, no. 8 (2013): 1655.
- Baloglu, Seyhmus. *Dimensions Of Loyalty-Separating Friends From Well Wishers*. in Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 2002.
- Basuki, Agus Tri, and Nano Prawoto. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015.
- Buwana, Radiya Wira. "Menggagas Fungsi-Fungsi Strategis Layanan Corner Di Perpustakaan Iain Kudus." *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 16, no. 2 (2022): 139.
- Darmono. *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo, 2001.
- Duwi, Priyanto. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi, 2009.
- Fatmawati, Endang. *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL Ke LibQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Ghazali. *Menerapkan Analisis Multivariat Dengan IBM SPSS 21*. Diponegoro: Universitas Press, 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universita Diponogoro, 2018.
- Herlina. *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007.
- Hidayat, Moh Helmi, Kholifatul Hasanah, and Iqbal Rafiqi. "The Effect of Pick-up Service Savings on Customer Loyalty of BPRS Bhakti Sumekar Pragaan

- Branch Office Moderated Customer Satisfaction.” *JES (Jurnal Ekonomi Syariah)* 8, no. 1 (2023): 38–52.
- Huang, Ping-Lung, Bruce C Y Lee, and Ching-Chin Chen. “The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in B2B Technology Service Industry.” *Total Quality Management & Business Excellence* 30, no. 13–14 (2019): 1449–1465.
- Humas. “Rektor Resmikan Banjar Corner Dan Melayu Corner, Manuskrip Syekh Muhammad Arsyad Al-Banjari Jadi Perhatian Undangan.” *Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin*.
- . *Survei Pelayanan Perpustakaan*. Banjarmasin, 2022.
- Husain, Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo, 2011.
- Inawati, Yuni. “Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemustaka.” *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 1, no. 1 (2021): 1–8.
- Inawati, Yuni, Dessy Fitria, Mutadho Kesuma, Yolanda Sryta Pradani, Muammar Taufiqi Mustofa, and Ahmad Ulil Albab Al Umar. “Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemustaka.” *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 1, no. 1 (2021): 1–8.
- Islamy, Muhammad Abdillah. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+ Tm: Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.” *EDULIB* 1, no. 75 (2016): 5.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta., 2017.
- Lin, Xiaofang. “Examining the Effect of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction and Re-Use Intention.” *PloS one* 18, no. 5 (2023): 286382.
- Mowen, and Minor. *Perilaku Konsemen*. Jakarta: Erlangga, 1998.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Pendekatan Kuantitatif*. Depok: Rajawali Pers, 2013.
- Mujiburrahman. “Melacak Kajian Tentang (Islam) Banjar.” *Antasari News*, 2021.
- Mulyapradana, Aria, and Atik Lazulfa Indah. “Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. BAM Kabupaten Tegal.” *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)* 1 (n.d.): 2599–1779.
- Noori, M. “The Effect of E-Service Quality on User Satisfaction and Loyalty in Accessing e-Government Information.” *International Journal of Data and Network Science* 6, no. 3 (2022): 945–952.
- NS, Sutarno. *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.

- Prastowo, Andi. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta : DIVA Press, 2012.
- Priyatno, Dwi. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2014.
- Raden Roro Suci Nurdianti, Suhendra. “Penggunaan Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan.” *Indonesian Journal of Primary Education* 2, no. 2 (2018): 72–75.
- Rahadi, Dedi Rianto, and Miftah Farid. *Analisis Variabel Moderating*. CV. Lentera Ilmu Mandiri. Vol. 7. Tasikmalaya: Cv.Lentera Ilmu Mandiri, 2021.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Jakarta: Graha Rahayu, 2010.
- . *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Rehman, Safiq. “Service Quality Assessment University Libraries Of Pakistan.” *The Canadian Journal Of Information Science* 37 No.1 (2013): 60.
- Rumbon, Frans. “Banjar Corner Dan Melayu Corner UIN Antasari Diresmikan, Ada Tulisan Tangan Syekh Arsyad Al Banjari.” *Tribunbanjarmasin.Com*. Banjarmasin, 2021.
- Sa’adah, Lailatus. “Layanan Banjar Corner Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.” *Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin*, 2023.
- Saleh, Abdul Rahman. *Percik Pemikiran: Di Bidang Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto, 2011.
- Sekaran. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2002.
- Sinambela, L.P. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta;PT. Bumi Ksara. cetakan kelima; hlm 3, 2010.
- Singarimbun, M, and S Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S, 2011.
- Sudjana. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suseno, Miftahun Ni’mah. *Statistika: Teori Dan Aplikasi Untuk Penelitian Ilmu Sosial Dan Humaniora*. Yogyakarta: Ash-Shaff, 2012.

- Swastika. "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Skripsi ekonomi II* No. 2 (2005).
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- . *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Yogyakarta: CV Andi, 2019.
- Tjiptono, Fandy, and Chandra Gregorius. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- Undang-Undang Republik Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Perpustakaan (Nomor 43 Pasal 1 Tahun 2007)," 2007.
- Wibisono, D. Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis, Disertasi Yogyakarta, and Penerbit ANDI. "Panduan Penyusunan Skripsi Tesis & Disertasi." Yogyakarta: Andi, 2013.
- Wiji Suwarno. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan: Sebuah Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2010.
- Yamane, Taro. *Statistics, An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row, 1967.
- Zaki, Muniratul Husna Mohamad. "Library Service Quality and Users' Satisfaction: A Correlational Study among UiTM Puncak Perdana Students." *Jurnal Intelek* 18, no. 2 (2023): 118–127.