

**ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PEMUSTAKA DISPERPUSIP SU DENGAN KEPUASANSEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Oleh :

RAIHAN ZAKY HAMTHELDY
NIM. 0506183015



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

SUMATERA UTARA

MEDAN

2023/ 1444

**ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PEMUSTAKA DISPERPUSIP SU DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
(SM) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Sumatera**

Utara

Oleh :

**RAIHAN ZAKY HAMTHELDY
NIM. 0506183015**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

SUMATERA UTARA

MEDAN

2023/ 1444

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raihan Zaky Hamtheldy

Nim 0506183015

Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 24 Desember 1999

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Mutiara XI No.2 Pasar III Marendal

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA DISPERPUSIP-SU DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”** benar karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 05 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Raihan Zaky Hamtheldy

Nim. 0506183015

**ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PEMUSTAKA DISPERPUSIP-SU DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

OLEH:

Raihan Zaky Hamtheldy
NIM. 0506183015


Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen (SM) Pada Program Studi Manajemen.

Medan, 05 Januari 2023

Pembimbing I



Nurbaiti. M.Kom
NIDN. 0108087908

Pembimbing II


Wahyu Syarvina. M.A
NIDN. 2121058604

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen


Nurbaiti. M.Kom
NIDN.0108087908

PENGESAHAN

Skripsi berjudul ” Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pemustaka DISPERPUSIP SU Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening“ Raihan Zaky Hamtheldy 0506183015 Program Studi Manajemen telah di munaqasahkan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan pada tanggal 01 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen.

Medan, 28 Februari 2023
Panitia Sidang Munaqasah
Skripsi Program Studi
Manajemen Uinsu

Ketua,



Nurbaiti, M.Kom
NIDN. 0108087908


Sekretaris,



Muhammad Ikhsan Harahap
NIDN. 0105018901

Anggota:


Nurbaiti, M.Kom
NIDN. 0108087908


Wahyu Syarvina, M.A
NIDN. 2121058604


Tri Inda Fadhila Rahma, S.E.I, M.E.I
NIDN. 20290191901


Nurul Jannah, M.E
NIDN. 2117029201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Raihan Zaky Hamtheldy, Nim. 0506183015 “ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA DISPERPUSIP-SU DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”. Di bawah bimbingan Pembimbing I Skripsi oleh Ibu Nurbaiti, M.Kom dan Pembimbing Skripsi II oleh Ibu Wahyu Syarvina, M.A

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan loyalitas pemustaka Disperpusip Sumatra Utara. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* yang dimana penentuan sampel berdasarkan keadaan pertemuan secara kebetulan dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 25. Adapun teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan menggunakan uji hipotesis, yaitu Uji Parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa data telah valid, reliabel, berdistribusi normal, tidak bersifat heteroskedastisitas dan tidak terjadi gejala multikolinearitas sehingga dapat dianalisis dengan regresi linear berganda dan menghasilkan nilai. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh R Square sebesar 0,910. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel dependen loyalitas sebesar 91,0% sedangkan sisanya sebesar 9,0% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan, Loyalitas, Pelayanan

UNIVERSITAS SEKELoa BAHARI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wa Rahmatullahi Wa barakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini berjudul **“Analisis Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pemustaka DISPERPUSIP – SU Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”**, Sholawat dan salam kita hadiahkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang bederang ini. Semoga kita semua mendapatkan safaatnya baik di dunia maupun diakhirat.

Skripsi ini disusun untuk dijadikan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Adapun persembahan yang paling mulia saya ucapkan kepada Kedua Orang Tua saya Bapak Risto Atono dan Ibu Deliana tercinta yang selalu memberikan Do'a di sepanjang nafasnya dan limpahan kasih sayang tiada henti serta kritik dan saran dalam penulisan ini. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari mereka tentunya. Selain itu, saya ucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu, sehingga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU beserta para wakil dekan dan staff.
3. Ibu Nurbaiti, M.Kom., Selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah berkenan membimbing, mengarahkan, memberi masukan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Wahyu Syarvina, M.A., Selaku Pembimbing II yang telah berkenan membimbing, mengarahkan, memberi masukan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
6. Terima Kasih kepada saudara M. Fikri Adrian, M.Vickry Pradana serta saudari Puja Kesuma, Lismayana Siregar, dan Radha Amalita yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Terima Kasih kepada saudara Zikri, Ihsan, Imam, Imron, Rizky, Ayyub, Faisal, Afif, Maruf, Gusti, Sultan, Ikhsan, Khairul, Agung, Fauzan, Dana, dan Indra atas bantuan selama perkuliahan serta warna warna yang indah, semoga kisah itu akan tetap berlanjut dikemudian hari dan dapat bertemu di titik terbaik kita masing masing.
8. Terima Kasih kepada saudari Sisca, Adel, Widya, Ghinna, Tasya, Zulaiha, Khairani, Julia, Mustika, Sastri, Hanum, Irma, Mutia dan Afifah atas bantuan selama perkuliahan serta warna warna yang indah, semoga kisah itu akan tetap berlanjut dikemudian hari dan dapat bertemu di titik terbaik kita masing masing.
9. Terima Kasih kepada seluruh teman teman Manajemen stambuk 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu semoga kita dapat bertemu di titik terbaik kita masing masing.
10. Dan untuk semua rekan rekan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk kalian sebesar besarnya dan terima kasih sudah menemani perjalanan dalam menyelesaikan strata 1 saya.
11. Terima kasih untuk sang pencipta alam, terima kasih untuk doa yang terdalem untuk bisikan semangat tak pernah padam, terima hormatku dan ucapan salam.

Medan, 05 Januari 2023

Penulis,



Raihan Zaky Hamtheldy
NIM.0506183015

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	I
PERSETUJUAN PEMBIMBING	II
LEMBAR PENGESAHAN.....	III
ABSTRAK.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. Fasilitas.....	10
a. Pengertian Fasilitas.....	10
b. Fasilitas Jasa.....	10
2. Pelayanan.....	13
a. Pengertian Pelayanan.....	13
b. Jenis – Jenis Pelayanan.....	16
c. Tanggung Jawab Pelayanan.....	19
3. Kepuasan	20
a. Kepuasan Pelanggan.....	20
b. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	22
c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	23
d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
e. Dimensi Kualitas Affect Of Service.....	26

4. Loyalitas	27
a. Pengertian Loyalitas	27
b. Karakteristik Loyalitas	29
c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pemustaka	30
d. Indikator Loyalitas	32
e. Tahap – Tahap Loyalitas	33
f. Jenis – Jenis Loyalitas Pemustaka.....	37
g. Dimensi Loyalitas.....	40
h. Pengukuran Loyalitas	43
5. Perpustakaan dan Pemustaka	45
a. Perpustakaan	45
b. Panduan Akreditasi Perpustakaan	47
c. Pemustaka	48
B. Penelitian Terdahulu	49
C. Kerangka Pemikiran	54
D. Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	57
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	57
C. Populasi Dan Sampel.....	57
1. Populasi Penelitian	57
2. Sampel Penelitian.....	58
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	59
1. Observasi	59
2. Kuisisioner	60
E. Definisi Operasional Variabel	60
1. Variabel Bebas (Independent Variabel)	61
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>).....	61
F. Teknik Analisis Data.....	63
1. Uji Instrument Data.....	63
a. Uji Validitas Data.....	63

b. Uji Realibilitas Data	63
2. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Normalitas Data.....	64
b. Uji Multikolinieritas	64
c. Uji Heteroskedastisitas	65
3. Uji Hipotesis	65
a. Uji T.....	65
b. Uji F.....	65
G. Analisis Path	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Gambaran Umum Penelitian.....	67
1. Sejarah Disperpusip SU.....	67
2. Visi dan Misi.....	68
3. Struktur Organisasi.....	69
4. Program Kerja	69
a. Program Pelayanan Administasi Perkantoran.....	69
b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Apatur	70
c. Program Peningkatan Disiplin Aparatur.....	70
d. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	70
e. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	70
f. Penyelamatan dan Pelestarian Dokumen/Arsip Daerah	71
g. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi	71
h. Program Pengembangan Budaya Baca, Pembinaan Perpustakaan dan Arsip	71
B. Hasil Penelitian	71
1. Karakteristik Responden.....	71
a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	72
b. Karakteristik responden berdasarkan usia	72
c. Karakteristik responden berdasarkan status.....	72
2. Uji Instrument Data.....	73

a. Uji Validitas Data.....	73
b. Uji Reliabilitas Data.....	74
3. Uji Asumsi Klasik.....	75
a. Uji Normalitas Data.....	75
b. Uji Multikolinieritas.....	76
c. Uji Heteroskedastitas.....	77
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	78
a. Uji Parsial (Uji T).....	78
b. Uji F (Simultan).....	78
c. Hasil Uji Determinasi (Uji R ²).....	80
5. Hasil Uji Path Analisis.....	80
C. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	94
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pemustaka DISPERPUSIP -SU	4
Tabel 1. 2 Jumlah Pemustaka DISPERPUSIP – SU.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3. 1 Skor Penelitian Berdasarkan Skala Likert.....	60
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	61
Tabel 4. 1 Hasil Data Karakteristik Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4. 2 Hasil Data Karakteristik Berdasarkan Usia	72
Tabel 4. 3 Hasil Data Karakteristik Berdasarkan Status	72
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)	73
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2)	73
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	74
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Z)	74
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	75
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Statistik <i>Smirnov</i>	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	79
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji Determinasi (Uji R ²)	80
Tabel 4. 16 Hasil Uji Path	81
Tabel 4. 17 Hasil Uji Determinasi (Uji R ²)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	54
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DISPERPUSIP - SU	69
Gambar 4. 2 Hasil Uji Path Analisis	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2. Jawaban Kuesioner Responden.....	96
Lampiran 3. Uji Validitas Kuesioner	99
Lampiran 4. Out put Uji Reabilitas.....	102
Lampiran 5. Output Uji Normalitas	103
Lampiran 6. Uji Multikolinearitas	103
Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas	103
Lampiran 8. Uji T	104
Lampiran 9. Uji F.....	104
Lampiran 10. Uji R. Square.....	105

