

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Penelitian**

##### **1. Sejarah Disperpusip SU**

Pada awalnya Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara bernama Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan berdiri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan RI No. 09103/S/1956 tanggal 23 Mei 1956. Sesuai dengan perubahan sistem pemerintah sehingga pada 23 Juni 1978 nama perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan wilayah melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 0199/0/1978. Pada saat ini kepala perpustakaan wilayah dijabat oleh pejabat eselon IV/A. berselang kurun waktu lebih kurang 10 tahun terjadi lagi perubahan terhadap perpustakaan di seluruh Indonesia termasuk di Sumatera Utara sehingga lahir nama baru lagi Perpustakaan Wilayah dengan sebutan Perpustakaan Daerah Sumatera Utara berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) nomor 11 tahun 1989 tepatnya tanggal 8 Maret 1989 dan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 001/ORG/9/1990 tanggal 21 September 1990.

Melalui Keppres Nomor 50 tahun 1997 tanggal 29 Desember 1997 dan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 44 tahun 1998 tanggal 23 Juli 1998 kembali berubah menjadi Perpustakaan Daerah sampai pada diberlakunya Otonomi Daerah. Dengan diberlakunya Otonomi Daerah, Lembaga Perpustakaan dan Arsip Daerah bernama Badan Perpustakaan, Arsip Daerah Provinsi Sumatera Utara berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 tanggal 31 Juli 2001. Namun sejak diberlakunya Perda Nomor 8 tahun 2008 bertambah fungsi perpustakaan dan Arsip dengan tugas

baru yang secara filosofis merupakan satu induk keilmuan yaitu melakukan pengelolaan dokumentasi sehingga bernama Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara (BPAD-SU) dan sesuai dengan Peraturan Subernur Sumatera Utara Nomor 38 tahun 2016 tanggal 27 Desember 2016 Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara berganti nama mejadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. (*Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, 2021*)

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Menjadi lembaga pembina dan pengembang perpustakaan, kearsipan dan dokumentasi yang professional”

### **b. Misi**

- 1) Mengumpulkan dan menyelamatkan karya cetak, karya rekam, karya tulis dan naskah-naskah/dokumen sebagai hasil karya budaya bangsa.
- 2) Meningkatkan promosi gemar budaya baca dan masyarakat sadar arsip.
- 3) Meningkatkan pelayanan bagi pemustaka, pengguna arsip yang berbasis teknologi informasi guna mendukung kegiatan menulis, meneliti, berdiskusi dan wisata baca.
- 4) Meningkatkan pembinaan dan pengembangan semua jenis perpustakaan dan kearsipan pada instansi pemerintah, BUMD, Swasta dan Masyarakat.
- 5) Mendorong pengembangan kualitas sumber daya manusia guna mendukung tata pemerintahan yang baik.(*Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, 2021*)

### 3. Struktur Organisasi



Gambar 4. 1

### Struktur Organisasi DISPERPUSIP - SU

### 4. Program Kerja

Pencapaian kinerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yang telah direncanakan akan diuraikan dalam program berikut ini :

#### a. Program Pelayanan Administasi Perkantoran

- 1) Penyediaan jasa surat menyurat
- 2) Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik
- 3) Penyediaan jasa administrasi keuangan
- 4) Penyediaan jasa kebersihan kantor

- 5) Penyediaan alat tulis kantor
- 6) Penyediaan barang cetakan dan pengadaan
- 7) Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor
- 8) Penyediaan bahan bacaan dan pertauran perundang-undangan
- 9) Penyediaan makanan dan minuman
- 10) Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah
- 11) Penyediaan jasa pengamanan

**b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur**

- 1) Pengadaan perlengkapan gedung kantor
- 2) Pengadaan peralatan gedung kantor
- 3) Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional
- 4) Pemeliharaan rutin/berkala perlengkapan gedung kantor
- 5) Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor

**c. Program Peningkatan Disiplin Aparatur**

Program ini terdiri dari 1 kegiatan yaitu pengadaan pakaian dinas dan perlengkapannya.

**d. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur**

- 1) Pendidikan dan pelatihan formal
- 2) Tim penilai jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis
- 3) Bimbingan keagamaan dan kesehatan jasmani

**e. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan**

- 1) Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD
- 2) Penyusunan pelaporan keuangan semesteran
- 3) Penyusunan pelaporan prognosis realisasi anggaran
- 4) Penyusunan pelaporan keuangan akhir tahun

#### **f. Penyelamatan dan Pelestarian Dokumen/Arsip Daerah**

Program ini merupakan program utama dari Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara yang terdiri dari 4 kegiatan bidang arsip.

#### **g. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi**

Program ini merupakan program utama dari Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara yang terdiri dari bidang perpustakaan, arsip dan dokumentasi.

#### **h. Program Pengembangan Budaya Baca, Pembinaan Perpustakaan dan Arsip**

Program ini merupakan program utama dari Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara yang terdiri dari 3 kegiatan bidang, yaitu :

- 1) Bidang pengelolaan bahan pustaka dan deposit daerah
- 2) Bidang pembinaan SDM dan kelembagaan perpustakaan
- 3) Bidang layanan perpustakaan dan teknologi informasi.

*(Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, 2021)*

### **B. Hasil Penelitian**

#### **1. Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diambil dari 100 responden untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap Fasilitas, Pelayanan, Loyalitas dan Kepuasan. Berikut data responden:

**a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

**Tabel 4.1**

**Hasil Data Karakteristik Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1	Pria	44	44%
2	Wanita	56	56%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan dari tabel 4.1 diatas, mayoritas jenis kelamin pada penelitian ini adalah jenis kelamin Wanita yaitu sebesar 56 orang (56%). Dan lainnya dengan jenis kelamin pria yaitu sebesar 44 orang (44%)

**b. Karakteristik responden berdasarkan usia**

**Tabel 4.2**

**Hasil Data Karakteristik Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Presentasi
1	12 – 17 Tahun	15%
2	18 - 23 Tahun	63%
3	24 – 29 Tahun	19%
4	30 – 35 Tahun	3%

Berdasarkan hasil dari tabel 4.2 diatas, mayoritas usia pada penelitian ini adalah 18-23 tahun sebesar 63%, 24-29 tahun sebesar 19%, 12-17 tahun sebesar 15% dan usia 30-35 tahun sebesar 3%

**c. Karakteristik responden berdasarkan status**

**Tabel 4.3**

**Hasil Data Karakteristik Berdasarkan Status**

No	Status	Presentasi
1	Pelajar	19%
2	Mahasiswa	51%
3	Karyawan	13%
4	Wirausaha	15%
5	Lain – Lain	2%

## 2. Uji Instrument Data

### a. Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Apabila nilai korelasi ( $r$ ) yang didapat ialah positif, maka kemungkinan item kuesioner yang telah diuji ialah valid/benar. Namun walaupun hasil yang diperoleh positif, nilai korelasi ( $r$ ) perlu juga di hitung untuk dilihat signifikan atau setidaknya yaitu dengan cara membandingkan nilai korelasi yakni nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item kuesioner adalah signifikan dan juga valid/benar tetapi jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item kuesioner ialah tidak valid serta tidak layak dijadikan sebagai item kuesioner dalam penelitian dan dibuang dari instrument kuesioner.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)**

Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,670	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,604	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0,680	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,788	0,196	Valid
Pertanyaan 5	0,629	0,196	Valid
Pertanyaan 6	0,503	0,196	Valid
Pertanyaan 7	0,680	0,196	Valid
Pertanyaan 8	0,788	0,196	Valid

*Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 25.0*

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2)**

Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,579	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,695	0,196	Valid

Pertanyaan 3	0,809	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,274	0,196	Valid
Pertanyaan 5	0,579	0,196	Valid
Pertanyaan 6	0,695	0,196	Valid
Pertanyaan 7	0,809	0,196	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 25.0

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)**

Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,832	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,695	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0,596	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,533	0,196	Valid
Pertanyaan 5	0,832	0,196	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 25.0

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Z)**

Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,835	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,670	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0,584	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,531	0,196	Valid
Pertanyaan 5	0,835	0,196	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 25.0

**b. Uji Reliabilitas Data**

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pada uji reliabilitas, teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha*. Variabel dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha*  $\geq$  0,60. Dilihat dari hasil uji, ditemukan sebagai berikut :



**Tabel 4.8****Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,824	Reliabel
Pelayanan (X2)	0,764	Reliabel
Loyalitas (Y)	0,727	Reliabel
Kepuasan (Z)	0,650	Reliabel

*Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 25.0*

**3. Uji Asumsi Klasik****a. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas merupakan uji yang memiliki tujuan untuk tolak ukur mengetahui apakah data tersebut memiliki distribusi normal sehingga nantinya dapat digunakan dalam *statistic parametric*. Normalitas sesuai variabel umumnya dideteksi dengan grafik atau uji statistic non-parametrik *Kolmogorov-smirnov* (K-S). dapat dikatakan terjadi distribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

**Tabel 4.9****Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.64074644
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.082
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

*Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25*

Dari hasil pada tabel 4.9 pengujian normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* mengungkapkan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) yaitu 0,084, nilai Sig > 0,05. Maka dari dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai dari hasil uji normalitas lebih besar dari nilai *standardized* yaitu 0,05.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas atau tidak. Sebuah model regresi yang tidak terjadi korelasi antar variabel independent merupakan model regresi yang baik atau tidak terkena gejala multikolinearitas. Uji multikolinieritas mempunyai kriteria yang dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), yaitu apabila nilai *tolerance* > 1,10 dan nilai VIF < 10,00, maka tidak terjadi multikolinieritas. Dan apabila nilai *tolerance* < 1,10 dan nilai VIF > 10,00, maka terjadi multikolinieritas.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fasilitas	.983	1.017
	Pelayanan	.983	1.017

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Berdasarkan hasil uji tabel 4.10 di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolenieritas karena variabel fasilitas dan pelayanan masing-masing memiliki *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga tidak terjadi multikolonieritas.

### c. Uji Heteroskedastitas

Dalam mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Arch. Uji Arch adalah mengregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independent. Kriteria pengujian apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ) maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.11**

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.787	.482		1.633	.106
	fasilitas	-.006	.011	-.059	-.582	.562
	pelayanan	-.003	.014	-.019	-.183	.855

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Berdasarkan tabel 4.11 mengungkapkan bahwa hasil dari pengujian heteroskedastisitas dengan uji Arch menunjukkan nilai  $\text{sig} > 0,05$  yaitu sebesar  $0,562 > 0,05$  untuk variable fasilitas ( $X_1$ ) dan variabel pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $0,855 > 0,05$ . Dari hasil dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini terbebas gejala heteroskedastisitas.

#### 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

##### a. Uji Parsial (Uji T)

Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $t$  hitung  $> t$  tabel terdapat pengaruh variabel X terhadap Y dan nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $t$  hitung  $< t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.366	.857		.426	.671
	Fasilitas	.598	.019	.953	31.236	.000
	Pelayanan	.011	.025	.013	.441	.660

a. Dependent Variable: loyalitas

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $31,236 > 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas ada pengaruh terhadap loyalitas.

2) Diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,660 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $0,441 > 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

##### b. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh jumlah variabel independent secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Uji F dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	418.195	2	209.097	499.014	.000 <sup>b</sup>
	Residual	40.645	97	.419		
	Total	458.840	99			
a. Dependent Variable: loyalitas						
b. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas						

*Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25*

Dari tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa F hitung 499.014 dengan nilai signifikan 0,000. Karena probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas secara bersama sama berpengaruh terhadap loyalitas.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322.484	3	107.495	577.286	.000 <sup>b</sup>
	Residual	17.876	96	.186		
	Total	340.360	99			
a. Dependent Variable: kepuasan						
b. Predictors: (Constant), loyalitas, pelayanan, fasilitas						

*Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25*

Dari tabel 4.14 diatas, menunjukkan bahwa F hitung 577,286 dengan nilai signifikan 0,000. Karena probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas secara bersama sama berpengaruh terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan.

### c. Hasil Uji Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji (R<sup>2</sup>) sebagai berikut :

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955 <sup>a</sup>	.911	.910	.647
a. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas				
b. Dependent Variable: loyalitas				

*Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25*

Dari tabel 4.15 diatas, terlihat bahwa nilai koefisien adjusted R square sebesar 0,910. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kontribusi variasi variabel fasilitas dan pelayanan mampu menjelaskan variabel loyalitas sebesar 91,0% sedangkan sisanya sebesar 9,0% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

### 5. Hasil Uji Path Analisis

Analisis jalur merupakan pelunasan dari analisis linier berganda. Atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kualitas antara variabel (model casual) yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori dan menentukan pola hubungan antara tida atau lebih variabel dan tidak dapat untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesa.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Path**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.889	.587		1.515	.133
	Fasilitas	.003	.013	.005	.202	.840
	Pelayanan	.683	.017	.971	40.109	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.685	.845		.810	.420
	Fasilitas	.599	.019	.954	32.129	.000
	Pelayanan	.256	.102	.314	2.518	.013
	Kepuasan	-.359	.145	-.309	-2.482	.015

a. Dependent Variable: loyalitas

*Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25*

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 <sup>a</sup>	.944	.943	.443

a. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas  
b. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25*

### Hasil Uji Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.957 <sup>a</sup>	.917	.914	.631
a. Predictors: (Constant), kepuasan, pelayanan, fasilitas				
b. Dependent Variable: loyalitas				

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Dapat disimpulkan untuk hasil uji path analysis, sebagai berikut :

1. Mengacu pada output regresi pada tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa  $X1 = 0,840 > 0,05$  dan  $X2 = 0,000 > 0,05$ . Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Besarnya nilai R square yang terdapat pada tabel *summary* sebesar 0,944, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh X1 dan X2 terhadap Z adalah sebesar 94,4% sementara sisanya 5,6% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sementara itu, untuk nilai el dapat dicari dengan rumus :

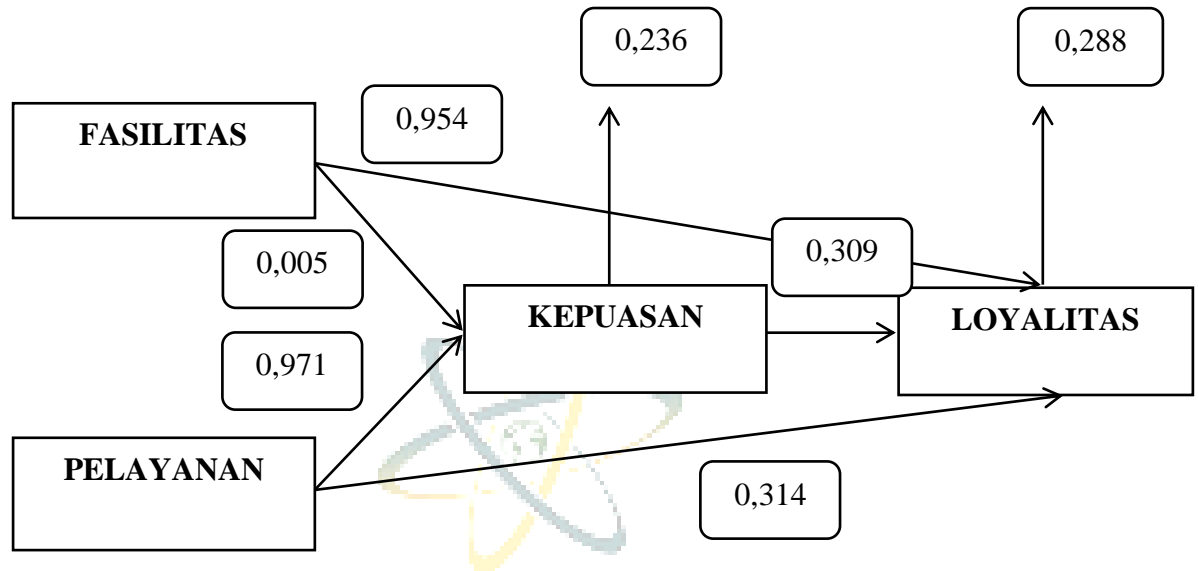
$$El: \sqrt{1 - R\ square} = 0,236$$

2. Berdasarkan output regresi pada tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa  $X1 = 0,000 < 0,05$  dan  $X2 = 0,013 < 0,05$ , pada variabel Z  $= 0,015 < 0,05$ . Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan. Besarnya nilai R square yang terdapat pada tabel *summary* sebesar 0,917, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y adalah sebesar 91,7% sementara sisanya 8,3% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

$$El: \sqrt{1 - R\ square} = 0,288$$



Dengan demikian diperoleh diagram jalur model sebagai berikut :



**Gambar 4. 2**

#### **Hasil Uji Path Analisis**

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, dapat diketahui pengaruh langsung dan tidak langsung serta pengaruh total dari penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pemustaka Disperpusip SU melalui Kepuasan
  - a. Pengaruh langsung fasilitas (X1) terhadap loyalitas (Y) adalah sebesar 0,954 atau sebesar 95,4%.
  - b. Pengaruh tidak langsung fasilitas (X1) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan (Z) adalah sebesar  $0,005 \times 0,954 = 0,00477$
  - c. Pengaruh total fasilitas (X1) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan (Z)  $0,954 + 0,00477 = 0,958$  atau sebesar 95,8%.

Berdasarkan uji analisis jalur, hasil pengaruh langsung dan tidak langsung dari fasilitas (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z) diperoleh hasil pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung.

2. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Pemustaka Disperpusip SU melalui Kepuasan

- a. Pengaruh langsung pelayanan (X2) terhadap loyalitas (Y) adalah sebesar 0,314 atau sebesar 31,4%.
- b. Pengaruh tidak langsung pelayanan (X2) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan (Z) adalah sebesar  $0,971 \times 0,314 = 0,305$
- c. Pengaruh total pelayanan (X2) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan (Z)  $0,314 + 0,305 = 0,619$  atau sebesar 61,9%.

Berdasarkan uji analisis jalur, hasil pengaruh langsung dan tidak langsung dari pelayanan (X2) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z) diperoleh hasil pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung.

### C. Pembahasan

Setelah diketahui hasil dari uji-uji yang telah dilakukan sebelumnya maka selanjutnya didapatkan hasil hipotesa. Adapun hasil pengujian masing-masing hipotesa adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Loyalitas (Y)

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas Pemustaka Disperpusip SU.

Artinya fasilitas menurun maka loyalitas juga akan menurun, dimana fasilitas merupakan sesuatu yang berbentuk fisik yang disediakan oleh pihak jasa untuk mendukung kenyamanan seseorang.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartanti (2019) yang menyatakan bahwa fasilitas memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen

## 2. Pengaruh Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas (Y)

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi 0,660 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas Pemustaka Disperpusip SU.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Namun penelitian bertolak belakang dengan penelitian Indra (2013) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

## 3. Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan (Z)

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi 0,840 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rutjuhan & Ismunandar, 2020) menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut peneliti, Disperpusip SU masih kurang dalam menstandarisasikan fasilitas yang ada sehingga kebutuhan dari pemustaka belum puas. Dimana fasilitas merupakan sarana yang sifatnya mempermudah seorang untuk melakukan aktivitas.

## 4. Pengaruh Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan (Z)

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartanti (2019) menyatakan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, arah pengaruh yang diberikan adalah positif atau searah.

5. Pengaruh Kepuasan (Z) terhadap Loyalitas (Y)

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi 0,015 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

6. Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

Berdasarkan pengujian analisis diketahui nilai pengaruh langsung sebesar 0,954 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,958 yang berarti hasil pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas melalui kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas, sehingga  $H_0$  diterima.

Dapat diartikan bahwa kepuasan memediasi pengaruh fasilitas terhadap loyalitas, maka semakin baik fasilitas maka akan semakin tinggi loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Suhaisimi Arikunto dalam Supriyanto (2012) bahwa fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Tersedianya fasilitas yang memadai membuat pelanggan merasa nyaman dan puas sehingga mempengaruhi pelanggan untuk menjadi loyal.

7. Pengaruh Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

Berdasarkan pengujian analisis diketahui nilai pengaruh langsung sebesar 0,314 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,619 yang berarti hasil pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan melalui kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas, sehingga  $H_0$  diterima. Hasil temuan penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan mempunyai efek penting terhadap kepuasan, kemudian kepuasan juga memberikan efek penting terhadap

loyalitas yang ditunjukkan pelanggan. Dari hasil uji mediasi diketahui bahwa kepuasan memberikan peran mediasi sempurna pada efek pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anita (2016) menyatakan bahwa hubungan variabel kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan (z) melalui kepuasan pelanggan menunjukkan nilai koefisien jalur tidak langsung sebesar 0,347 dengan nilai statistic sebesar 3,439. Hasil ini berarti bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjembatani kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

8. Pengaruh Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa F hitung 577.286 dengan nilai signifikan 0,000. Karena probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa fasilitas dan pelayanan melalui kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas Pemustaka Disperpusip SU.