

KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA

Ade Firmansyah

Program Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

Abstract: Quality of Service, Student Satisfaction and Loyalty. The study aims to determine the effect of service quality and student satisfaction to loyalty student at the University library Riau. The population is all students at the University of Riau. Samples taken as many as 98 students to make use of the formula slovin. The technique of collecting data using questionnaires, interviews and observation. Analysis of data using path analysis (*path analysis*). The results showed that the quality of service, satisfaction student and loyalty to Riau University library has been good. The quality of service can be a direct affect on student loyalty with r 0.435 and indirectly also affect the service quality of student satisfaction affects loyalty with r 0,535 students.

Keywords: service quality, student satisfaction, student loyalty, library

Abstrak: Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan Universitas Riau. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Universitas Riau. Sampel diambil sebanyak 98 mahasiswa dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan observasi. Analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa dan loyalitas terhadap perpustakaan Universitas Riau sudah baik. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi langsung pada loyalitas mahasiswa dengan r 0,435 dan secara tidak langsung kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa mempengaruhi loyalitas mahasiswa dengan r 0,535.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa, perpustakaan

PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan sumber daya manusia yang memiliki intelektual dan unggul, mampu bersaing dalam bidangnya maka tidak terlepas dari peranan Perguruan Tinggi sebagai institusi pendidikan. Perguruan Tinggi bertugas menghasilkan alumni-alumni yang berkualitas. Proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya terutama perpustakaan. Suatu layanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima apabila memuat tiga hal yaitu cepat (cepat dalam memberikan pelayanan sehingga seseorang tidak perlu menunggu waktu terlalu lama), tepat waktu (orang dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya), dan benar

(pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan) sehingga masyarakat terpuaskan akan kebutuhannya.

Perpustakaan sebagai organisasi publik *nonprofit* memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pemakainya dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Berbeda dengan organisasi bisnis yang memberikan layanan umum dengan mengutamakan keuntungan (*profit*). Namun di antara organisasi *profit* dan *nonprofit* terdapat kesamaan tugas, yakni melayani masyarakat pengguna. Perpustakaan adalah pelayanan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan. Karena itu sebenarnya perpustakaan identik dengan pelayanan. Maka perpustakaan dan petugas perlu mengubah pola pikir bahwa pemakai adalah

pelanggan (*customers*). Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penggunanya. Tidak saja terpenuhinya sumber-sumber informasi tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas-fasilitas fisik, kualitas pelayanan, dan teknologi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga tercapainya pengguna merasa puas yang pada akhirnya pengguna akan loyal kepada perpustakaan. PP Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi menegaskan bahwa perpustakaan merupakan unsur penunjang pendidikan tinggi. Perpustakaan Universitas Riau adalah salah satu perpustakaan perguruan tinggi negeri terbesar di Riau dengan jumlah pemakai sebanyak 29.490 orang, terdiri dari mahasiswa reguler dan ekstensi dan civitas akademika dari 9 Fakultas dan Program Pascasarjana.

Perpustakaan Universitas Riau telah melakukan berbagai bentuk inovasi sistem informasi untuk mewujudkan otomatisasi perpustakaan. Hal ini ditandai telah diaplikasikannya layanan Sistem Informasi Perpustakaan yaitu *Library* Universitas Riau (*lib.unri.ac.id*) dengan tujuan untuk lebih memaksimalkan layanan perpustakaan serta mengikuti perkembangan teknologi informasi perpustakaan, karena dalam sistem informasi ini mencakup semua pelayanan yang menyangkut pada kegiatan perpustakaan. Dengan adanya sistem ini harapannya dapat memudahkan pengguna serta pegawai perpustakaan pada kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan perpustakaan, sehingga kualitas pelayanan meningkat dan pemustaka terpuaskan yang pada akhirnya pengguna memiliki loyalitas terhadap perpustakaan Universitas Riau. Dari data yang ada, jumlah pengunjung setiap bulannya masih sangat kecil. Ini menunjukkan kurangnya kemauan mahasiswa untuk datang berkunjung ke perpustakaan Universitas Riau. Kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan dari pengguna perpustakaan adalah hal yang sangat menentukan untuk mencapai loyalitas

mahasiswa terhadap perpustakaan. Dengan loyalnya mahasiswa terhadap pustaka, diharapkan perpustakaan dapat berkembang dan lebih maju lagi, karena didukung oleh semua pihak dengan banyaknya masukan yang membangun.

Namun untuk mencapai semua itu tidaklah mudah. Hal ini terlihat dengan belum maksimalnya peningkatan kualitas pelayanan dan masih kurang puasnya mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau. Seperti observasi dan wawancara penulis dengan beberapa orang mahasiswa, keluhan-keluhan dan ketidakpuasan mereka terhadap Perpustakaan Universitas Riau diantaranya adalah :

- a) Sistem informasi yang ada saat sekarang ini banyak masalahnya. Layanan pencari koleksi buku melalui sistem tidak menampilkan buku yang dicari, tetapi ketika dicari ke rak buku, buku tersebut ada. Tidak hanya itu saja, terkadang buku yang ditelusuri juga masih dalam status dipinjam, tetapi ketika ditelusuri ke rak buku, buku tersebut ada.
- b) Sistem informasi tidak dapat digunakan karena seringnya data base mengalami kerusakan atau error.
- c) Kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan.
- d) Koneksi internet yang lambat, sehingga pencarian *electronic journal* menjadi lama.

Banyaknya keluhan-keluhan dari mahasiswa tersebut berpengaruh pada proses pelayanan yang diberikan dan membuat mahasiswa merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan fenomena tersebut masalah penelitiannya adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan Universitas Riau melalui tingkat kepuasan mahasiswa. Menurut Wyckof dalam Nasution (2004) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi ke-

inginkan pelanggan.

Zeithaml, Valarie A., (et.al) dalam Supranto (2001) mengemukakan lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

- a) *Tangibles* (penampilan), yaitu bukti fisik dari suatu jasa dapat berupa fasilitas fisik, interior/eksterior, peralatan yang digunakan, material komunikasi, penampilan karyawan, dan lingkungan sekitarnya.
- b) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan menyajikan jasa pelayanan sesuai janji serta akurat dan memuaskan.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu ketersediaan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera.
- d) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, resiko, keraguan serta memiliki sifat dapat dipercaya.
- e) *Empathy* (kepedulian), meliputi kemudahan berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Hasil penelitian Simangunsong (2009) tentang kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Medan, menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan penggunaan pemanfaatan perpustakaan. Kotler dalam Lupiyoadi (2006) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan, yaitu :

- a) Kualitas produk
- b) Kualitas pelayanan
- c) Emosional
- d) Harga
- e) Biaya

Sedangkan menurut Sutardji (2006) seperti yang dikutip oleh Simangunsong (2009) ada beberapa faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu:

- a) Sistem Layanan
- b) Biaya
- c) Kemudahan Memperoleh Informasi
- d) Kecepatan Memperoleh Informasi
- e) Pelayanan Pemberian Informasi

Dari beberapa teori tersebut maka pengukuran terhadap variabel kepuasan mahasiswa terhadap Perpustakaan Universitas Riau yaitu kualitas produk berupa kelengkapan koleksi perpustakaan, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi berupa kelengkapan fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan berupa pelayanan yang diberikan perpustakaan, sistem layanan berupa sistem peminjaman buku dan bahan lainnya di perpustakaan dan pelayanan pemberian informasi berupa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Bowen dan Chen (2001) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan. Kotler dan Keller (2009) mengatakan Loyalitas adalah sebuah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali sebuah produk pilihan atau jasa di masa depan.

Menurut Griffin (2005) menyatakan karakteristik pelanggan yang loyal adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan pembelian berulang secara teratur
- b) Membeli antar lini produk dan jasa
- c) Mereferensikan kepada orang lain
- d) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

Berdasarkan teori tersebut maka pengukuran terhadap variabel loyalitas dalam penelitian ini dilihat dari penggunaan kembali perpustakaan secara rutin, adanya ikatan emosional mahasiswa dengan perpustakaan, selalu memberikan saran demi kemajuan perpustakaan, memberikan informasi kepada orang lain mengenai perpustakaan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan Universitas Riau.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Riau. Dasar pengambilan populasi adalah jumlah rata-rata kunjungan perpustakaan per bulan tahun 2014 yaitu sebanyak 9065. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus berdasarkan formula Slovin dalam Umar (2003), dan didapatkan sampel sebanyak 98 responden.

Metode sampel yang digunakan untuk mahasiswa adalah metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bagi siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data, artinya responden yang diteliti adalah responden yang kebetulan ditemui penulis yang sedang berkunjung ke perpustakaan pada saat peneliti melakukan penelitian dan sampel dipilih secara acak tanpa menentukan asal fakultas.

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan pengumpulan data menggunakan angket dengan menyediakan 5 alternatif jawaban berdasarkan skala likert dan diberikan skor 5, 4, 3, 2, dan 1. Penskoran tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Sangat Baik (SB) / Sangat Setuju (SS) = 5
- Baik (B) / Setuju (S) = 4
- Cukup Baik (CB)/Ragu-Ragu (R) = 3
- Kurang Baik (KB) Kurang Setuju (KS) = 2
- Tidak Baik (TB) Tidak Setuju (TS) = 1

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dalam bentuk tabulasi guna memudahkan untuk melakukan inteprestasi dan deskripsi yang kemudian akan ditarik kesimpulan.

Selanjutnya, dilakukan analisis statistik guna melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan Universitas Riau dengan kepu-

san mahasiswa sebagai variabel intervening

HASIL

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil tanggapan responden, secara keseluruhan kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Riau berdasarkan indikator kepedulian dinilai cukup baik. Masih banyak kepedulian kekurangan pegawai terhadap mahasiswa, seperti sikap pegawai perpustakaan yang tidak mau dikritik dan kurangnya pemahaman pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Berikut disajikan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelayanan pada perpustakaan Universitas Riau.

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Riau

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Penampilan (<i>Tangibles</i>)	1467	Baik
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1375	Baik
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1324	Cukup Baik
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1370	Baik
5	Kepedulian (<i>Empahy</i>)	1176	Cukup Baik
		6712	Baik

Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Riau yang meliputi penampilan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*) secara keseluruhan dinilai sudah baik. Hanya saja terdapat kekurangan-kurangan yang menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tidak maksimal dan bisa menyebabkan kurangnya loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau adalah penilaian terhadap produk, fasilitas, pelayanan, sistem

atau sesuatu yang bersifat emosi. Tanggapan responden terhadap kepuasan mahasiswa pada perpustakaan Universitas Riau dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Tanggapan Responden tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perpustakaan Universitas Riau.

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban					
		SB	B	CB	KB	TB	JML
1	Kepuasan terhadap kelengkapan buku-buku dan literature lainnya.	61 (305)	33 (132)	4 (12)	- (-)	- (-)	98 (449)
2	Kepuasan terhadap kelengkapan fasilitas yang ada pada perpustakaan	52 (260)	34 (136)	12 (36)	- (-)	- (-)	98 (432)
3	Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan	12 (60)	77 (68)	32 (96)	31 (62)	6 (6)	98 (292)
4	Kepuasan terhadap sistem peminjaman bahan-bahan pustaka	8 (40)	14 (56)	25 (75)	40 (80)	11 (11)	98 (262)
5	Kepuasan terhadap sikap pegawai perpustakaan dalam memberikan pelayanan	7 (35)	12 (48)	23 (69)	42 (84)	14 (14)	98 (250)
	Jumlah Skor						1685
	Kriteria Penilaian						Baik

Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui tanggapan responden terhadap kepedulian. Untuk kepuasan terhadap kelengkapan buku-buku dan literature lainnya, sebanyak 61 responden memberikan tanggapan sangat baik, 33 responden memberikan tanggapan lain dan 4 responden memberikan tanggapan cukup baik. Tanggapan responden ini menunjukkan kalau responden merasa

sangat puas dengan koleksi buku-buku dan literature lainnya. Kepuasan mahasiswa terhadap hal ini dikarenakan koleksi yang ada dirasa sangat lengkap.

Loyalitas Mahasiswa

Tanggapan responden terhadap loyalitas mahasiswa pada perpustakaan Universitas Riau dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Mahasiswa Terhadap Perpustakaan Universitas Riau

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban					
		SS	S	R	KS	TS	Skor
1	Mahasiswa memanfaatkan perpustakaan secara rutin	18 (90)	25 (100)	37 (111)	12 (24)	6 (6)	98 (331)
2	Mahasiswa memiliki ikatan emosional dengan perpustakaan	13 (65)	25 (96)	34 (102)	18 (26)	8 (8)	98 (311)
3	Mahasiswa memberikan sumbang saran untuk perbaikan perpustakaan kedepannya	4 (20)	15 (60)	21 (63)	41 (82)	17 (17)	98 (242)
4	Mahasiswa menginformasikan keunggulan perpustakaan UR kepada mahasiswa lain	34 (170)	47 (188)	14 (42)	3 (6)	- (-)	98 (406)
5	Mahasiswa merekomendasikan perpustakaan UR kepada mahasiswa lain	29 (145)	36 (144)	24 (72)	8 (16)	1 (1)	98 (378)
	Jumlah Skor						1668
	Kriteria Penilaian						Baik

Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui tanggapan responden terhadap loyalitas. Untuk responden terhadap pernyataan mahasiswa memanfaatkan perpustakaan secara rutin, sebanyak 18 responden menyatakan sangat setuju, 25 responden menyatakan setuju, 37 responden menyatakan ragu-ragu, 12 responden menyatakan kurang setuju dan 6 responden menyatakan tidak setuju. Tanggapan responden ini menunjukkan kalau responden belum rutin menggunakan perpustakaan. Ini juga dapat dilihat dari tingkat kunjungan responden dalam seminggu yang kebanyakan hanya satu kali dan kurang.

Hubungan Variabel

Hasil analisis regresi secara keseluruhan, dimana nilai R sebesar 0,936 yang menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara loyalitas mahasiswa (variabel dependen) dengan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa (variabel independen) mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat yaitu sebesar 0,936.

Nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,875. Angka ini mengidentifikasi bahwa loyalitas mahasiswa (variabel dependen) mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa (variabel independen) sebesar 87,5% sedangkan selebihnya sebesar 12,5% dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan Universitas Riau akan menentukan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa perpustakaan. Hasil kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 indikator yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, menunjukkan penampilan sudah baik, tetapi masing-masing indikator menampilkan dengan kategori yang berbeda. Kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Riau berdasarkan indikator bukti fisik (*tangibles*) dinilai baik. Hanya saja harus diperhatikan lagi untuk kerapian susunan bahan-bahan pustaka di rak yang tidak tersusun dengan baik. Begitu pula berdasarkan indikator kehandalan (*reliability*) dan indikator jaminan (*assuran-*

ce) dinilai baik. Hanya saja sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kurang ramah dan kurang sopan. Selain itu informasi mengenai sirkulasi buku tidak aktual.

Berdasarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*) hanya pada kategori cukup baik, karena pegawai kurang tanggap terhadap keluhan dan permintaan mahasiswa. Hal yang sama juga terdapat pada indikator kepedulian (*empathy*). Masih banyak kekurangan kepedulian pegawai terhadap mahasiswa, seperti sikap pegawai perpustakaan yang tidak mau untuk dikritik dan kurangnya pemahaman pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Secara keseluruhan, tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Perpustakaan Universitas Riau dinilai sudah baik. Hanya saja masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tidak maksimal dan bisa menyebabkan kurangnya kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau.

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau dinilai baik. Responden sudah merasa puas terhadap kelengkapan koleksi dan kelengkapan fasilitas yang disediakan. Sementara itu responden merasa kurang puas dalam sistem peminjaman dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Masih banyaknya kekurangpuasan mahasiswa terhadap hal tersebut bisa menyebabkan kurangnya loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau. Loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau secara keseluruhan dinilai baik. Hanya saja mahasiswa belum memiliki ikatan emosional yang kuat dengan perpustakaan dan juga adanya keengganan dari mahasiswa untuk memberikan sumbang saran guna perbaikan perpustakaan kedepannya.

Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau, ternyata dari persamaan regresi diatas diketahui konstanta sebesar -3,428 menyatakan bahwa jika variabel predictor yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa bernilai 0 maka loyaliti-

tas mahasiswa secara konstan bernilai -3,429.

Kualitas pelayanan (X1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,143 dan bertanda positif, hal ini menyatakan bahwa setiap ada peningkatan kualitas pelayanan dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah, maka akan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa (X2) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,619 dan bertanda positif, hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan kepuasan mahasiswa dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah, maka akan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

Kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa Universitas Riau secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Riau secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Riau, dan begitu pula kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Riau

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada Perpustakaan Universitas Riau yang meliputi penampilan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*) dinilai sudah baik. Hanya saja masih banyak terdapat kekurangan antara lain dalam hal: a) kerapian susunan koleksi buku di rak, b) ketanggapan dalam merespon permintaan mahasiswa, c) keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, d) keakuratan informasi yang diberikan dan kurangnya pemahaman pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau secara keseluruhan dinilai baik. Responden sudah merasa sangat puas terhadap kelengkapan koleksi dan kelengkapan fasilitas yang disediakan. Sementara itu responden merasa kurang puas terhadap pelayanan, sistem peminjaman dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan.

Loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Riau secara keseluruhan dinilai baik. Loyalitas ini dapat dilihat dengan adanya kemauan dari mahasiswa untuk menginformasikan keunggulan dari perpustakaan Universitas Riau serta merekomendasikannya kepada mahasiswa lainnya sebagai tempat untuk mencari literatur dalam penyelesaian skripsi dan tugas kuliah.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung ke loyalitas mahasiswa dan dapat juga berpengaruh tidak langsung. Hasil perkalian antar koefisien jalur tidak langsung lebih besar dari koefisien langsung, sehingga hubungannya adalah tidak langsung, yang artinya kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai variabel intervening atau dengan kata lain kepuasan mahasiswa merupakan variabel intervening pada penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Bowen, J. T. dan Chen, S. L., 2001, The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13 (5).
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Royalty*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid Dua, Edisi Ketigabelas, Cetakan Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 2. Salemba Empat, Jakarta.
- _____, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Cet.2. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Supranto., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Kedua, Rineka Cipta, Jakarta.
- Simangunsong, Valentina 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Universitas Negeri Medan (UNIMED)*, Universitas Sumatera Utara, Medan.