

Mohamad Yanuar Hafidz. 2024. **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO.**

Pembimbing: Dr. Eka Askafi, SE., M.Kes., MM. dan Dr. Imam Baehaki, M.Pd.

ABSTRAK

Layanan perpustakaan mendapat sebuah tempat tersendiri dalam undang-undang, hal ini dikarenakan layanan perpustakaan merupakan tugas utama tujuan dari terbentuknya sebuah perpustakaan. Tanpa pemustaka dan layanan perpustakaan, maka keberadaan perpustakaan akan sia-sia, tak ada artinya. Perpustakaan juga harus beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi, salah satunya dengan penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi antara perpustakaan dan pemustaka. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh antara kualitas layanan dan promosi digital terhadap loyalitas pemustaka melalui mediasi kepuasan pemustaka. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang berlokasi di Blitar, Jawa timur, pada 2024. Data yang digunakan merupakan data primer dengan jumlah responden 100 orang yang merupakan pemustaka aktif, yang ditentukan berdasarkan formula Slovin. Data ditampilkan dalam bentuk tabel dan dianalisa dengan menggunakan statistik analisis regresi dengan bantuan program SPSS 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka adalah signifikan; (2) pengaruh promosi digital terhadap kepuasan pemustaka adalah signifikan; (3) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pemustaka tidak signifikan; (4) pengaruh promosi digital terhadap loyalitas pemustaka adalah signifikan; (5) pengaruh kepuasan pemustaka terhadap loyalitas pemustaka signifikan; (6) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pemustaka melalui mediasi kepuasan pemustaka adalah signifikan; (7) pengaruh promosi digital terhadap loyalitas pemustaka melalui mediasi kepuasan pemustaka adalah signifikan.

Kata kunci : kualitas layanan, promosi digital, kepuasan pemustaka, loyalitas pemustaka.

Mohamad Yanuar Hafidz. 2024. *Influence of Service Quality and Digital Promotion on User Satisfaction and Loyalty at the Proklamator Bung Karno Library Unit.*

Supervisor: Dr. Eka Askafi, SE., M.Kes., MM. dan Dr. Imam Baehaki, M.Pd.

ABSTRACT

Libraries are a important facility for all levels of society in a nation. Library services have a separate place, because it is the main task of a library. Without users and library services, the existence of libraries would be meaningless. Libraries also adapt to information technology was develop. The purpose of study was to determine the effect of Service Quality and Digital Promotions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty.

This research was carried out in Proklamator Bung Karno Library in Blitar, East Java at 2024. Respondents in this study 100 respondents who used more than one a month. The number of respondent determined by using Slovin formula. The data is displayed in tabular form and analyzed using statistical regression analysis which helped by SPSS 25.0 program.

The results of this study indicate that: (1) there is positif impact of service quality on user satisfaction; (2) there is positif impact of digital promotion on user satisfaction; (3) There's no positive impact of service quality on user loyalty; (4) there is positif impact of digital promotion on user loyalty; (5) there is positif impact of user satisfaction on user loyalty; (6) There is a positive impact of service quality on user loyalty through the intervening of satisfaction; (7) There is a positive impact of digital promotion on user loyalty through the intervening of satisfaction.

Keywords: *service quality, digital promotion, customer satisfaction, customer loyalty, library.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR DIAGRAM	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	16
2.1.1. Kualitas Layanan Perpustakaan	16
2.1.2. Promosi Digital	19
2.1.3. Kepuasan Pemustaka	21
2.1.3.1. Definisi Kepuasan	21
2.1.3.2. Pemustaka	22
2.1.3.3. Kepuasan Pemustaka	24
2.1.3.4. Pentingnya Kepuasan Pemustaka	28

2.1.3.5. Alasan Pengukuran Kepuasan Pemustaka	28
2.1.3.6. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka	31
2.1.4. Loyalitas Pemustaka	32
2.2. Hubungan antara Kualitas Layanan, Pemasaran Digital dan Kepuasan serta Loyalitas Pemustaka	36
2.2.1. Kualitas Layanan	36
2.2.2. Promosi Digital	36
2.2.3. Kepuasan Pemustaka	37
2.2.4. Loyalitas Pemustaka	37
2.2.5. Perpustakaan Proklamator Bung Karno	38
2.3. Review/Tinjauan Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	39
2.4. Kerangka Konseptual	45
2.5. Hipotesis	46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan jenis penelitian	47
3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	48
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	49
3.4. Teknik Pengumpulan Data	50
3.5. Variabel Penelitian	51
3.6. Definisi Operasional Variabel	52
3.7. Metoda Analisis Data	58
3.7.1. Analisis Statistik Data	59
3.8. Pengujian Hipotesis	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Paparan Data Hasil Penelitian	63
4.1.1. Gambaran Umum UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .	63
4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden	64
4.2. Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas)	76
a) Uji Validitas	76
b) Uji Reliabilitas	80
4.3. Deskripsi Variabel	81
4.3.1. Variabel Kualitas Layanan.....	82
4.3.2. Variabel Promosi Digital	83
4.3.3. Variabel Kepuasan Pemustaka	84
4.3.4. Variabel Loyalitas Pemustaka	84
4.4. Uji Asumsi Klasik	85
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	86
4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	88
4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
4.4.4. Hasil Uji Linearitas	90
4.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	91
4.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda Model 1	92
4.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda Model 2	93
4.6. Pengujian Model	94
4.6.1. Uji F	94
4.6.2. Koefesien Determinasi	96

4.6.3. Uji t	97
4.6.4. Uji Mediasi	102
4.7. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	107
4.8. Pembahasan	108
4.8.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka	108
4.8.2. Pengaruh Promosi Digital terhadap Kepuasan Pemustaka	109
4.8.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pemustaka	111
4.8.4. Pengaruh Promosi Digital terhadap Loyalitas Pemustaka	113
4.8.5. Pengaruh Kepuasan Pemustaka terhadap Loyalitas Pemustaka ...	115
4.8.6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pemustaka melalui Kepuasan Pemustaka	116
4.8.7. Pengaruh Promosi Digital terhadap Loyalitas Pemustaka melalui Kepuasan Pemustaka	118
4.8.8. Pembahasan Umum	121

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	125
5.2. Saran	126
5.2.1. Saran Akademis	126
5.2.2. Saran Praktis	127

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Dokumentasi Survey

Lampiran 3 Data Primer Hasil Survey

Lampiran 4 Pengolahan Data Menggunakan SPSS 25.0

Lampiran 5 Tabel F

Lampiran 6 Tabel t

**Lampiran 7 Jurnal “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Digital Terhadap
Kepuasan Serta Loyalitas Pemustaka di UPT Perpustakaan
Proklamator Bung Karno”**