



Analisis Determinan Loyalitas Pengunjung Di Perpustakaan Kota X

Anis Agustina, Satrijo Budiwibowo, Elana Era Yusdita
Universitas PGRI Madiun

elaradita@unipma.ac.id

<https://DOI.10.29407/nusamba.v5i2.14580>

Informasi Artikel

Tanggal masuk:
17 Juli 2020
Tanggal revisi:
25 Agustus 2020
Tanggal diterima:
28 September 2020

Abstract

This study aims to analyze visitor loyalty based on service quality and visitor satisfaction in the Library of City X. The approach of this study is descriptive qualitative. Data collection techniques using observation, interviews and documentation on visitors and library employees. What's interesting about the findings is that visitor loyalty at Library X is quite good, but the quality of service and visitor satisfaction are not in accordance with what visitors expect. Visitors are still loyal because they have hopes of improving facilities. The City X Library and Archives Office needs to add to the collection of books in quantity and type, and can adapt the strategy of giving souvenirs according to the number of visitor visits to spark reading interest and loyalty to the library.

Kata Kunci: Visitor Loyalty; Service Quality; Visitor Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis loyalitas pengunjung berdasarkan kualitas layanan dan kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Kota X. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi pada pengunjung dan pegawai perpustakaan. Yang menarik dari hasil temuannya adalah loyalitas pengunjung di Perpustakaan X cukup baik, namun kualitas layanan dan kepuasan pengunjung ada yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung. Pengunjung masih loyal karena masih menaruh harapan adanya perbaikan fasilitas. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X perlu menambah koleksi buku secara kuantitas dan jenis, serta dapat mengadaptasi strategi pemberian souvenir sesuai jumlah kunjungan pengunjung untuk memicu minat baca dan loyalitas kepada perpustakaan.

Kata Kunci: Loyalitas Pengunjung; Kualitas Layanan; Kepuasan Pengunjung

1, Pendahuluan

Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X masih belum sepenuhnya bisa loyal, ditinjau dari hasil observasi dan bukti langsung mengenai kualitas layanan dan fasilitas yang sudah tersedia seperti loker untuk pengunjung masih perlu diperbaiki, layanan koleksi buku-buku antara di rak dan komputer masih ada yang belum sesuai dan masih ada fasilitas lain yang perlu untuk diperbaiki. Beberapa hal ini dikeluhkan oleh pengunjung. Hal ini

penting dikarenakan untuk menarik minat pengunjung karena dinas ini dinilai kinerjanya berdasarkan jumlah pengunjung. Dinas pemerintah bukanlah organisasi yang mencari laba, jadi ketertarikan pengunjung ditentukan berdasarkan kualitas layanan dan fasilitas yang tersedia. Apalagi minat baca di Indonesia sendiri sangat rendah, ditandai dengan peringkat minat baca di Indonesia saat ini menduduki peringkat ke 62 dari 70 negara pada tahun 2018 (Darmajati, 2019).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X sudah melakukan peningkatan dan perbaikan di kualitas layanan dan fasilitas yang tersedia seperti apabila pengunjung yang ingin menjadi anggota perpustakaan mendapatkan hadiah berupa gantungan kunci dan hadiah yang lain. Fasilitas yang sudah diperbaiki seperti ruang belajar yang sudah nyaman untuk digunakan pengunjung sehingga diharapkan pengunjung akan tertarik berkunjung. Setelah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas, diharapkan pula pengunjung bisa loyal dan puas terhadap apa yang sudah diwujudkan oleh perpustakaan. Kunjungan dari bulan ke bulan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X selalu meningkat meski ada penurunan jumlah pengunjung di bulan September dan Oktober 2018. Pengunjung kembali meningkat pada bulan selanjutnya, data dari 6 bulan terakhir di tahun 2018. Selama bulan Juni-Desember 2018, pengunjung perpustakaan mencapai 7108 pengunjung. Tabel 1 menunjukkan bahwa pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X naik turun dari bulan ke bulan, belum secara stabil meningkat.

Tabel 1. Laporan Frekuensi Bulanan Kunjungan Periodik Agustus 2018 sampai dengan Desember 2018 Berdasarkan Ruang Perpustakaan.

No	Tanggal Kunjungan	Lokasi Perpustakaan	Lokasi Ruang	Jumlah Anggota
1	2018-08-01	Perpustakaan Pusat	Ruang Baca Umum	1696
2	2018-09-03	Perpustakaan Pusat	Ruang Baca Umum	1056
3	2018-10-01	Perpustakaan Pusat	Ruang Baca Umum	535
4	2018-11-01	Perpustakaan Pusat	Ruang Baca Umum	1352
5	2018-12-06	Perpustakaan Pusat	Ruang Baca Umum	2469
Total				7108

Sedikit berbeda dengan pelanggan pada perusahaan komersial, dalam hal layanan pemerintah, loyalitas pengunjung ditandai dengan pemakaian jasa dan kunjungan berulang. Loyalitas adalah suatu komitmen pengunjung terhadap jasa atau produk yang telah dibangun pengunjung terhadap instansi. Loyalitas pengunjung merupakan salah satu faktor penting yang diupayakan dalam pemasaran modern (Pritandhari, 2015). Loyalitas sangat penting karena diharapkan instansi akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan

mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu. Loyalitas tidak dapat dibeli, loyalitas hanya bisa didapatkan. Loyalitas konsumen dibentuk oleh faktor menetapkan pilihan dalam membeli secara berulang sehingga pelanggan mempunyai rasa loyal (Darman, Restuhadi, & Eliza, 2015).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi konsumen, karena melalui kualitas pelayanan seorang konsumen dapat memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen (Hadiyati, 2010). Kualitas merupakan penampilan produk atau kinerja bagian utama dari strategi perusahaan atau instansi dalam rangka meraih keunggulan baik sebagai pemimpin maupun sebagai inovator.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa pengunjung terhadap produk atau jasa yang telah digunakan (Hadiwidjaja & Dharmayanti, 2014). Apabila pengunjung merasa puas maka sudah pasti kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan loyalitas pengunjung akan muncul dengan sendirinya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah di nilai dari hasil kinerja yang sesuai ekspektasi sehingga pelanggan merasa puas.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa jumlah anggota sebuah organisasi akan meningkat seiring meningkatnya kualitas layanan karena loyalitas dan kepuasan pelanggan akan baik pula (Pritandhari, 2015). Irawan & Japariato (2013) menggambarkan hubungan ketiganya dalam sebuah jalur kualitas produk yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebelum akhirnya mengarah kepada loyalitas pelanggan. Sedangkan, secara sederhana pengaruh loyalitas konsumen kepada tingkat pembelian konsumen (Darman, Restuhadi, & Eliza, 2015; Hadiwidjaya & Dharmayanti, 2015). Peneliti sebelumnya mengambil data menggunakan kuesioner atau sebar angket, maka peneliti ini melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini mengangkat organisasi nirlaba yang penilaian kinerjanya berdasarkan jumlah pengunjung yang berbeda visi dan misi dengan organisasi yang mempertahankan pelanggan untuk laba. Berdasarkan masalah penelitian diatas, peneliti ingin mengetahui apakah unsur-unsur yang menentukan loyalitas pengunjung yang ada di Perpustakaan Kota X.

2. Metode

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan melakukan observasi dan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara tak terstruktur, dengan mengambil tujuh orang informan yang terdiri 1 orang Kepala Bidang, 2 orang Pustakawan, 2 orang Bagian Pelayanan, 1 siswa SMP, 1 siswa SMA, 1 orang mahasiswa, dan 1 orang guru TK, yang diharapkan mewakili beberapa profesi pengunjung perpustakaan. Sebelum melakukan wawancara dengan berbagai informan yang ada di perpustakaan peneliti menyusun pedoman wawancara yang berisi beberapa pertanyaan tentang loyalitas, kualitas layanan dan kepuasan pengunjung sesuai dengan indikator-indikator yang sudah ditentukan.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X pada bulan April sampai Mei 2019. Data yang sudah didapat peneliti diolah dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dimana triangulasi sumber mencocokkan pendapat informan satu dengan informan yang lain kemudian hasilnya diolah dengan menggunakan triangulasi teknik.

Adapun indikator dari loyalitas yaitu 1) Berkunjung secara berulang 2) Kebiasaan memakai produk atau jasa 3) Kesetiaan pada produk atau jasa 4) Merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain 5) Meyakinkan pada pengunjung bahwa pelayanan dan sarana tersebut memiliki daya tarik yang baik (Tjiptono, 2017). Widadi & Wadji (2015) menyatakan indikator dari kualitas layanan yaitu 1) Responsiveness (ketanggapan), 2) Reliability (keandalan), 3) Empathy (empati), 4) Assurance (jaminan), 5) Tangibles (bukti langsung) bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengunjung dan pada akhirnya mempengaruhi loyalitas. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu 1) Kualitas Produk Jasa, 2) Kualitas Jasa, 3) Emosional, 4) Harga, 5) Kemudahan, 6) Pengalaman Pribadi, 7) Pengalaman Orang lain, 8) Promosi atau Iklan (Lupiyoadi, 2014). Peneliti menggunakan indikator ini saat mengajukan pertanyaan awal kepada informan, namun tak membatasi eksplorasi masalah hanya pada indikator tersebut. Wawancara yang digunakan tipe semiterstruktur.

3. Hasil dan Pembahasan

Loyalitas Pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X. Loyalitas tidak dapat ditukar dengan uang, loyalitas hanya bisa didapatkan, mendapatkan loyalitas bukan sesuatu yang mudah dan bersifat emosional. Banyak faktor-faktor dan indikator yang mempengaruhi loyalitas, sehingga loyalitas merupakan sebuah kepercayaan pengunjung terhadap instansi. Selain itu juga komitmen pengunjung untuk menggunakan produk atau jasa serta sikap menyenangkan terhadap instansi tersebut. Hasil dari observasi dan wawancara yang diperoleh dari pengunjung perpustakaan mulai dari pengunjung SMP, SMA, Mahasiswa dan Umum memberikan pernyataan bahwa mereka mau berkunjung lagi meskipun kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan seperti kualitas layanan pada koleksi-koleksi buku yang tidak sesuai antara di sistem dan di rak koleksi buku, fasilitas loker pengunjung yang belum sesuai seperti perpustakaan yang ada di kota lain, serta keadaan atau suasana yang ada di perpustakaan juga masih belum bisa kondusif. Hal ini sesuai yang diungkapkan informan sebagai berikut:

“Saya selalu kembali berkunjung, akan tetapi suasananya kurang kondusif dan mungkin dikarenakan banyak pengunjung yang datang sehingga perpustakaan menjadi ramai sehingga menimbulkan suasana yang kurang kondusif.” (Informan SMP)

“Iya saya sudah mengajak teman-teman saya dan teman saya ikut juga datang ke perpustakaan. Dikarenakan ruangnya enak, nyaman, ada fasilitas wifi nya walaupun terkadang lemot untuk diakses.” (Informan SMA)

“Iya senang (berkunjung ke perpustakaan), sesekali pinjam buku di sini. Dikarenakan kurang lengkap.” (Pengunjung Mahasiswa)

Bahkan salah satu pengunjung pernah membandingkan kekurangan perpustakaan Kota X ini dengan yang lain, namun masih tetap mau datang berkunjung karena perbaikan yang dilakukan oleh dinas terkait.

“Sudah, saya sudah pernah berkunjung ke perpustakaan yang lain dan kalau dulu kalah dengan perpustakaan yang lain akan tetapi semakin berkembangnya perpustakaan di sini semakin maju dan lebih baik dari sebelumnya.” (Pengunjung Umum)

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X menyadari bahwa kualitas layanan dan fasilitas perlu untuk ditingkatkan kembali untuk mencapainya pengunjung yang loyal sesuai dengan indikator loyalitas pengunjung. Beberapa hal yang menunjukkan loyalitas pengunjung yaitu: a) Berkunjung secara berulang yakni pengunjung yang loyal akan selalu berkunjung kembali. Akan tetapi masih ada pengunjung yang belum bisa loyal terhadap perpustakaan tersebut yang terbukti dari hasil wawancara dari beberapa pengunjung yang masih jarang berkunjung ke perpustakaan. b) Kebiasaan memakai produk dan jasa yakni suka mengkoleksi buku dan membaca buku dan meningkatkan program kegiatan meningkatkan budaya kegemaran membaca pengunjung, sehingga perpustakaan tidak hanya sebagai tempat meminjam buku akan tetapi juga untuk meningkatkan budaya baca. c) Kesetiaan pada produk dan jasa yakni pengunjung sudah puas dengan layanan yang sudah diberikan sehingga pengunjung bersedia untuk kembali berkunjung ke perpustakaan dan layanan yang sudah diberikan seperti kegiatan mempermudah akses masuk pengunjung, sehingga apabila pengunjung menjadi anggota perpustakaan akan memberikan hadiah menarik pada pengunjung, kemudian apabila pengunjung sering meminjam buku dan bisa mengumpulkan stempel maka akan mendapatkan hadiah juga. Kegiatan tersebut dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X untuk menarik daya tarik pengunjung supaya bisa datang dan berkunjung ke perpustakaan. d) Kegiatan merekomendasikan Perpustakaan melalui pengunjung serta akun sosial media yang dibuat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X, sehingga instansi bisa dikenal masyarakat luas. e) Meningkatkan strategi supaya perpustakaan bisa berkembang dengan baik melalui fasilitas yang dibutuhkan pengunjung sehingga apabila semua fasilitas sudah terpenuhi maka pengunjung bisa loyal dan kembali berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X. Apabila semua indikator loyalitas sudah terpenuhi maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X usaha untuk menarik daya

tarik pengunjung ke perpustakaan sudah bisa dikatakan berjalan sesuai apa yang diharapkan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X diharapkan bisa menjadi semakin berkembang.

Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X. Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang harus di kedepankan oleh instansi. Kualitas pelayanan juga penting bagi pengunjung karena kualitas pelayanan menjadi keberhasilan atas kepuasan pengunjung sehingga apabila kualitas pelayanan baik maka pengunjung akan berkomitmen untuk kembali berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X. Hasil dari observasi dan hasil wawancara, peneliti mendapatkan bukti bahwa kualitas fasilitas loker pengunjung yang belum sesuai dengan standar seperti di perpustakaan lain.

“Sudah sesuai (hasil renovasinya), ruang baca dan belajar diperluas sehingga pengunjung bisa nyaman untuk menikmati ruang baca dan belajar sehingga pengunjung merasa nyaman dalam belajar. Tapi loker belum ada kuncinya.”
(Pengunjung Mahasiswa)

Selain itu, koleksi buku-buku oleh beberapa pengunjung dirasa belum lengkap.

“Iya senang (berkunjung ke perpustakaan), sesekali pinjam buku di sini. Dikarenakan kurang lengkap.” (Pengunjung Mahasiswa)

Kepala Bidang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X memberi pertanyaan bahwa kualitas layanan dan fasilitas untuk pengunjung masih perlu ditingkatkan, maka dari itu solusi untuk meningkatkan kualitas layanan salah satunya memberikan hadiah kepada pengunjung yang mendaftarkan untuk menjadi anggota perpustakaan berupa gantungan kunci, selain itu apabila pengunjung juga sering meminjam buku dan bisa mengumpulkan stempelnya maka juga akan mendapatkan hadiah berupa cangkir atau mug, payung dan hadiah yang lain. Solusi tersebut merupakan strategi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X untuk menarik daya tarik pengunjung untuk berkunjung dan bisa menikmati kualitas layanan, fasilitas yang sudah tersedia dan fasilitas yang akan diperbaiki kembali.

Adapun rekomendasi untuk sebuah organisasi dalam memaksimalkan kualitas pelayanan adalah harus memperhatikan beberapa indikator yang penting yaitu a) Responsiveness (ketanggapan) yakni apabila pengunjung mengalami kesulitan maka petugas perpustakaan segera membantu. b) Reliability (keandalan) yakni prosedur pelayanan yang diterapkan perpustakaan sejauh ini sudah baik, sehingga perpustakaan lebih meningkatkan kualitas agar pengunjung bisa kembali berkunjung. c) Empathy (empati) yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X selalu meningkatkan rasa peduli apabila ada pengunjung yang kesulitan mencari buku-buku dan fasilitas yang dibutuhkan selain itu perpustakaan juga mengadakan budaya kegemaran membaca untuk meningkatkan minat baca pengunjung. d) Assurance (jaminan) yakni perpustakaan mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang

baik, sopan dan ramah kepada pengunjung sehingga pengunjung nyaman pada saat dilayani oleh petugas. Jaminan pelayanan yang baik bisa dilihat dari jumlah pengunjung yang semakin meningkat dari bulan ke bulan. e) Tangibles (bukti langsung) yakni sudah terdapat ruang belajar yang sesuai dengan apa yang diinginkan pengunjung setelah adanya renovasi. Koleksi buku-buku, tempat duduk dan wifi juga sudah memenuhi kebutuhan pengunjung. Kualitas layanan sangat berkaitan dengan loyalitas konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas (Karundeng, 2013).

Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Aditia & Suhaji, 2012). Apabila pengunjung merasa puas dengan produk atau jasa bahkan pelayanannya maka pengunjung akan kembali berkunjung, sebaliknya apabila pengunjung tidak puas maka pengunjung tidak akan kembali untuk berkunjung. Dari hasil observasi dan wawancara, pengunjung mulai dari SMP, SMA, Mahasiswa dan Umum memberi pernyataan bahwa cukup puas menikmati kualitas layanan dan kualitas fasilitas yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X meskipun ada fasilitas yang masih belum memenuhi dengan apa yang diharapkan. Ini menjadi temuan menarik karena pengunjung masih datang berkunjung walaupun mengetahui ada beberapa layanan yang masih kurang. Mereka masih berharap ada perbaikan dari dinas terkait. Maka dari itu Kepala Bidang memberi pernyataan bahwa akan segera memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas sesuai dengan pengunjung diharapkan dengan mengatur strategi dengan salah satu cara menarik daya tarik pengunjung dengan memberikan hadiah apabila pengunjung menjadi anggota dan sering meminjam koleksi buku yang ada.

Adapun indikator dari kepuasan yaitu a) Kualitas produk jasa, yakni ada beberapa layanan perpustakaan yang masih dirasa kurang oleh pengunjung, yaitu loker rusak dan koleksi buku yang dirasa kurang lengkap. b) Kualitas Jasa, yakni layanan pendaftaran, pencarian buku dan peminjaman buku sudah berkualitas dan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. c) Emosional, yakni pengunjung merasa bangga bisa berkunjung dan menikmati fasilitas yang sudah tersedia. d) Harga, dikarenakan penelitian ini dilakukan di instansi pemerintahan maka tidak ada biaya yang dipungut. Sedangkan pada organisasi yang mencari laba, harga sangat berkaitan untuk menunjang kualitas dan loyalitas konsumen (Anggia, Kawet, & Ogi, 2015). e) Kemudahan, yakni untuk menjadi anggota perpustakaan sangat mudah dengan pengunjung bisa mendaftar cukup membawa kartu tanda penduduk. Apabila calon anggota belum memiliki, ia cukup membawa kartu keluarga. Kemudahan akses di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X ini sudah ditunjang oleh adanya komputer. f) Pengalaman Pribadi, yakni perpustakaan ini masih ada kekurangan untuk beberapa fasilitas. g) Pengalaman orang lain, yakni pengunjung rata-rata yang berkunjung sebelumnya sudah pernah berkunjung berkali-kali, ada juga yang direkomendasikan oleh

temannya. h) Iklan, yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X ini merekomendasikan dan mempromosikan melalui akun sosial media yang dimiliki seperti akun facebook, instagram, twitter, dan website sehingga semua orang dengan mudah mengetahui apa saja yang ada di Perpustakaan X. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan loyalitas, apabila pelanggan tidak puas maka pelanggan tidak akan mempunyai rasa loyal terhadap produk atau jasa (Putri & Santoso, 2018).

Dari hasil analisis data, dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X perlu meningkatkan loyalitas pengunjung dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia, sehingga pengunjung bisa loyal dan kemudian akan selalu berkunjung ke perpustakaan. Kualitas Pelayanan merupakan sesuatu hal yang penting bagi pengunjung. Apabila pelayanan baik maka pengunjung akan selalu kembali untuk menggunakan layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan juga merupakan keberhasilan instansi dalam meningkatkan kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X. Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang pada layanan atau fasilitas yang tersedia. Kepuasan pengunjung merupakan kepuasan bagi instansi. Pengunjung puas dikarenakan kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah tersedia sudah memenuhi kebutuhan pengunjung, sehingga pengunjung mempunyai rasa enak dan nyaman berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X. Sehingga apabila pengunjung tidak loyal maka, sudah bisa dilihat bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada tidak bisa memenuhi kebutuhan pengunjung.

4. Kesimpulan

Dari hasil wawancara peneliti dengan pengunjung SMP, SMA, Mahasiswa dan Umum rata-rata menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum bisa memenuhi dengan apa yang pengunjung harapkan ditinjau dari kualitas layanan sistem peminjaman koleksi buku dengan buku yang ada di rak tidak sesuai, sehingga pengunjung merasa kecewa. Untuk kualitas fasilitas ditinjau dari loker pengunjung yang belum ada kunci loker untuk menyimpan barang-barang pengunjung yang dirasa pengunjung masih belum aman, akan tetapi layanan dan fasilitas yang lain seperti layanan pendaftaran anggota baru maupun layanan informasi sudah baik. Fasilitas seperti tempat belajar juga sudah memenuhi harapan pengunjung dengan adanya renovasi di tahun kemarin. Maka, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X perlu meningkatkan loyalitas pengunjung dengan cara meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang tersedia, sehingga pengunjung bisa loyal dan kemudian akan selalu berkunjung ke perpustakaan. Keterbatasan penelitian ini adalah mengalami kendala saat wawancara karena sikap tak acuh pengunjung sehingga hanya berhasil mewawancarai empat orang pengunjung secara lengkap dan mendalam. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya mampu mencari informan yang bisa digali lebih dalam mengenai informasi yang sesuai dengan indikator yang akan peneliti tanyakan. Pengunjung memberi

saran masukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota X mengenai menambah koleksi buku secara kuantitas dan jenis, sedangkan saran dari peneliti adalah dinas ini dapat mengadaptasi strategi pemberian souvenir sesuai jumlah kunjungan pengunjung untuk memicu minat baca dan loyalitas kepada perpustakaan.

Daftar Rujukan

- Aditia, I., & Suhaji. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada ud pandan wangi semarang. *Ekonomi*, 1–19.
- Anggia, T. R., Kawet, L., & Ogi, I. (2015). Analisis pengaruh strategi promosi, harga, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen surat kabar manado post. *Jurnal EMBA*, 3(2), 1041–1050.
- Darmajati, D. (2019). Benarkah minat baca orang indonesia serendah ini? Retrieved March 25, 2019, from <https://news.detik.com/berita/d-4371993/benarkah-minat-baca-orang-indonesia-serendah-ini>
- Darman, D. M., Restuhadi, F., & Eliza. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen (studi kasus pada pasar buah sudirman kota pekanbaru). *Faperta*, 2(1).
- Hadiwidjaja, R. S., & Dharmayanti, D. (2014). Analisa hubungan experiential marketing, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan starbucks coffe di surabaya town square. *Manajemen Pemasaran*, 2(2).
- Hadiyati, E. (2010). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada pt. pos indonesia (persero) kantor pos lawang). *Manajemen*, 2(2), 81–90.
- Irawan, D. & Japariato, E. (2013). Analisis kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai intervening pada pelanggan restoran poor kee surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2).
- Jariah, A. (2013). Analisis suku bunga kredit dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada bpr di lumajang. *Jurnal WIGA*, 3(2), 1–19.
- Karundeng, F. P. (2013). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada rumah makan mawar sharron wanea manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 639–647.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pritandhari, M. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada bmt amanah ummah sukoharjo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(1), 50–60.
- Putri, D. G. D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis pengaruh kualitas jasa, nilai yang dirasakan, citra merek melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Manajemen*, 7(1), 1–13.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Widadi, R. H. S., & Wadji, F. (2015). Faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan klinik saraf rumah sakit jiwa daerah dr r.m soedjarwadi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1).