

# Pengaruh Masa Pandemi terhadap Loyalitas Mahasiswa

*by* Dr. Sungadi

---

**Submission date:** 11-Dec-2020 08:57PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1472057659

**File name:** Pengaruh\_Masa\_Pandemi\_Terhadap\_Loyalitas\_Mahasiswa.docx (203.7K)

**Word count:** 6351

**Character count:** 42219

# Pengaruh Masa Pandemi terhadap Loyalitas Mahasiswa

Sungadi<sup>1</sup> dan Agus Rifai<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

E-mail: [sungadi@uii.ac.id](mailto:sungadi@uii.ac.id)

25

Diajukan: 15-12-2020; Direview: tgl-bln-thn; Diterima: tgl-bln-thn; Direvisi: tgl-bln-thn

## Abstrak

Pada masa pandemi perpustakaan menghentikan seluruh layanan yang bersifat kontak langsung dengan pemustaka, sehingga perpustakaan dituntut melakukan layanan inovasi baru agar kebutuhan informasi bagi pemustaka tetap terpenuhi. Layanan yang dapat dilakukan adalah melalui layanan online (daring) dimana pemustaka dapat memanfaatkan koleksi digital yang dimiliki perpustakaan melalui sambungan internet. Penelitian pengaruh masa pandemi terhadap loyalitas mahasiswa dilakukan bermaksud menguji dampak antara variabel masa pandemi ( $X$ ) terhadap loyalitas mahasiswa ( $Y$ ). Variabel  $X$  dikembangkan dalam 3 dimensi yaitu dimensi kebijakan umum perpustakaan ( $X_1$ ), transaksi peminjaman ( $X_2$ ) dan layanan daring ( $X_3$ ). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket terhadap mahasiswa yang berada pada 3 Perguruan Tinggi Swasta di DIY berkategori universitas terakreditasi A yang memiliki populasi mahasiswa lebih dari 25.000 orang. Pengambilan sampel bukan menggunakan random sampling tetapi dengan cara convenience sampling. Penganalisisan data dilakukan melalui pengujian statistik deskriptif dan regresi ganda. Hasil riset ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perpustakaan untuk perbaikan loyalitas pemustaka agar mereka tetap berkomitmen terhadap perpustakaan yang meliputi: akan setia memanfaatkan jasa layanan perpustakaan; tidak mudah tertarik dengan jasa layanan dari perpustakaan lain; mampu mengantisipasi atas daya tarik kompetitor; mengajak pemakai baru untuk perpustakaan; dan memberitahukan langsung kepada perpustakaan terhadap kelemahan atau kekurangan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil analisis regresi berganda secara parsial dan simultan variabel masa pandemi serta dimensi masa pandemi berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata kunci: masa pandemi, kebijakan perpustakaan, layanan daring, transaksi peminjaman, loyalitas mahasiswa

## Pendahuluan

Pada 30 Januari, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendeklarasikan COVID-19, umumnya dikenal sebagai coronavirus, darurat kesehatan masyarakat yang menjadi perhatian internasional. Enam minggu kemudian, WHO meningkatkan statusnya menjadi pandemi, ketika virus pertama kali terdeteksi di Wuhan, Cina, mulai menyebar ke seluruh dunia. Pada saat siaran pers, 19 negara telah menyatakan keadaan darurat (Freudenberger, 2020). Terjadinya pandemi Covid 19 berdampak pada berbagai jenis perpustakaan yang melanda pada hampir setiap negara di seluruh dunia mengakibatkan terganggunya layanan perpustakaan terhadap pemustaka. Peristiwa ini berakibat adanya penutupan layanan perpustakaan sehingga melumpuhkan pada setiap lini layanan yang bersifat kontak fisik langsung antara pustakawan dengan pemustaka, sehingga terjadi krisis terhadap distribusi sumber informasi perpustakaan. Peran pustakawan selama waktu kelangkaan informasi dan proliferasi informasi yang <sup>32</sup>lah, dan pertanyaan tentang pustakawan publik yang diangkat oleh pandemi. Penutupan ini sama seperti yang terjadi di Amerika Serikat, di Seattle, WA, dianggap oleh banyak orang sebagai Ground Zero untuk coronavirus di Amerika Serikat, Direktur Eksekutif Perpustakaan Umum Seattle dan Kepala Pustakawan Marcellus Turner mengumumkan bahwa perpustakaan akan menangguhkan program-programnya untuk umum hingga Maret sambil mempertahankan Perpustakaan Pusat dan cabang dibuka, dan kemudian pada 12 Maret menyatakan bahwa perpustakaan akan tutup (Freudenberger, 2020). Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan, bahwa terjadinya penutupan perpustakaan akan berakibat terjadinya gangguan terhadap penyebaran informasi, sehingga perpustakaan perlu melakukan terobosan baru, dengan langkah konkrit dan strategis sehingga layanan informasi terhadap pemustaka tetap terjaga.

Untuk dapat menghasilkan loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan, maka perpustakaan perlu melakukan <sup>17</sup> langkah nyata agar kebutuhan informasi pemustaka tetap terjamin. Kualitas layanan <sup>sangat penting dalam menentukan cara yang paling efektif untuk</sup> memprediksi kesetiaan pemustaka. Meskipun sumber daya memadai, fasilitas dan staf tersedia di perpustakaan perguruan tinggi, apabila penilaian dan evaluasi terhadap layanan dari pelanggan yang kurang berkualitas dampaknya untuk pengguna akan berkurang. Menurut Francoise dalam Selga (2018), ketika perpustakaan dan layanan kurang berkualitas, perpustakaan yang kurang memenuhi standar kinerja internal dan berkinerja kurang baik <sup>15</sup> mata pelanggan, maka dijamin tidak akan berdampak pada loyalitas pemustaka. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari administrator perpustakaan perlu mempertimbangkan adanya penekanan pada prediksi terhadap kesetiaan pelanggan. Yang harus dicapai adalah kepedulian seluruh staf perpustakaan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka. Saat ini, yang menjadi perhatian utama di antara para pustakawan adalah bagaimana dapat mencapai tingkat loyalitas tertinggi dan kesetiaan serta komitmen di antara para pelanggannya. Dengan melakukan hal itu, merupakan salah satu cara terbaik untuk membuktikan keberadaan pustakawan dan perpustakaan sebagai entitas penting dalam menyediakan layanan unggul bagi lembaga pendidikan tinggi yang berdaya saing global.

Atas dasar latar belakang diatas dapat diduga variabel masa pandemi berpengaruh kepada loyalitas mahasiswa, sehingga perlu dilakukan kajian lebih mendalam. Kajian ini menarik untuk dilakukan penyelidikan lebih lanjut, mengingat sejauh yang diketahui peneliti, tema ini belum ada yang mengkaji.

31

## Tinjauan Pustaka

Hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan loyalitas konsumen yang dilakukan oleh Selga (2018) menyimpulkan bahwa: (1) secara umum pada keempat dimensi kualitas layanan pada perpustakaan USL, kecuali pada dimensi akses ke informasi dan perpustakaan sebagai tempat, dapat memenuhi harapan pelanggan (tingkat layanan minimum

dapat diterima sesuai yang diinginkan pemustaka). Berdasarkan tingkat layanan yang diinginkan, pelanggan memiliki harapan yang sangat tinggi yaitu perpustakaan USL dapat menjadi tempat yang nyaman dan mengundang untuk belajar di dalam kampus. Jadi, pelanggan masih menganggap, bahwa perpustakaan dengan ruang baca tradisional dinilai sebagai tempat favorit mereka dalam menikmati fasilitas perpustakaan. Pelanggan menginginkan ruang perpustakaan yang besar, berkubah, penuh cahaya, yang dindingnya dipenuhi dengan buku-buku. Selanjutnya, mereka melakukannya tidak hanya datang ke perpustakaan untuk sumber dayanya tetapi juga untuk menggunakan fasilitas seperti komputer, area baca, ruang diskusi, dan lainnya. Secara aktual, pelanggan mengamati terhadap layanan yang disediakan perpustakaan perguruan tinggi USL umumnya masih terbatas pada tingkat layanan minimum. Akan tetapi harapan pemustaka pada tataran layanan tinggi, belum dapat memenuhi harapan mereka. (2) Pelanggan merasa "puas" dengan berbagai layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan seperti layanan sirkulasi, layanan internet dan online, instruksi perpustakaan, layanan informasi terbaru, layanan referensi, layanan multimedia, dan area penyimpanan / layanan. Namun, tingkat kepuasan mereka tidak mencapai tingkat tertinggi. (3) Pelanggan menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap perpustakaan dan layanannya. (4) quality services, customer satisfaction dan kesetiaan konsumen saling terkait. Ini menunjukkan bahwa pelanggan perpustakaan USL memiliki jumlah yang relatif tinggi tingkat harapan layanan (layanan minimum yang dapat diterima dan diinginkan), sehingga perpustakaan harus memenuhi harapan mereka dan memberikan layanan yang lebih memuaskan sehingga pelanggan akan memiliki probabilitas untuk setia pada perpustakaan dan layanannya. Selanjutnya kualitas layanan semakin tinggi apabila semakin banyak pelanggan yang puas dan mereka akan semakin menunjukkan kesetiaan pada perpustakaan dan layanannya. Sementara hasil penelitian Sungadi (2018) berjudul Pengaruh Soft dan Hard Services terhadap Akreditasi dan Loyalitas Pemustaka membuktikan bahwa variabel kualitas jasa soft dan hard berpengaruh langsung kepada kesetiaan pelanggan. Selanjutnya itu layanan soft dan hard yang dimediasi oleh variabel akreditasi berdampak kepada kesetiaan mahasiswa.

Tabel 1  
Perbandingan Riset dengan Hasil Riset Sebelumnya

Nama Peneliti	Sistematika		
	Judul	Substansi	Simpulan
<b>Arlyn Selga-Cristobal (2018)</b>	Expectations on Library Services, Library Quality (Libqual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty	Studi ini menguji tingkat kinerja layanan yang dapat diterima, diinginkan, dan aktual yang meliputi: akses ke informasi (AI), pengaruh layanan (PL), perpustakaan sebagai tempat (PT) dan kontrol informasi terhadap loyalitas pengguna.	Secara umum pada keempat dimensi kualitas layanan pada perpustakaan USL, kecuali pada dimensi akses ke informasi dan perpustakaan sebagai tempat, dapat memenuhi harapan pelanggan (tingkat layanan minimum dapat diterima sesuai yang diinginkan pemustaka). Akan tetapi harapan pemustaka pada tataran layanan tinggi, belum dapat memenuhi harapan mereka.
<b>Sungadi (2018)</b>	Pengaruh Soft dan Hard Services terhadap Akreditasi dan Loyalitas Pemustaka	Menganalisis dan membuktikan tingkat dan pengaruh kualitas jasa <i>soft</i> , jasa <i>hard</i> , jaminan mutu (akreditasi), dan loyalitas pemustaka.	Variabel kualitas jasa soft dan hard berpengaruh langsung kepada kesetiaan pelanggan. Selanjutnya itu layanan soft dan hard yang dimediasi oleh variabel akreditasi berdampak kepada kesetiaan mahasiswa.
<b>Sungadi (2020)</b>	Pengaruh masa pandemi terhadap loyalitas mahasiswa	Menguji dan membuktikan pengaruh masa pandemi terhadap loyalitas mahasiswa	Masih perlu dilakukan pengujian dan pembuktian atas hipotesis yang telah dirumuskan.

Pada tabel 1 tampak bahwa ada perbedaan yang mendasar terhadap bidang kajian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Meskipun secara umum riset ini dengan hasil

riset terdahulu mengkaji tentang *quality services*, *customer satisfaction* dan kesetiaan pelanggan, namun ada yang membedakan yaitu pada variabel masa pandemi sebagai variabel bebas. Studi ini memakai metode kuantitatif untuk mendeskripsikan tingkat nilai persepsi responden terhadap variabel penelitian dan menganalisis dampak antara variabel masa pandemi terhadap kesetiaan mahasiswa. Sementara penelitian ini mengadopsi beberapa teori yang digunakan sebagai landasan kajian dalam memecahkan masalah ini diantaranya terkait dengan variabel masa pandemi dan kesetiaan mahasiswa.

### Metode Penelitian

Variabel yang dijadikan objek penelitian kuantitatif ini terdiri dari dua (2) yaitu: masa pandemi sebagai variabel bebas dan loyalitas mahasiswa sebagai variabel terikat. Variabel pandemi memiliki 3 dimensi antara lain meliputi: kebijakan umum perpustakaan, transaksi peminjaman dan layanan daring. Sementara variabel loyalitas mahasiswa terdiri dari dimensi loy<sup>g</sup> dan dimensi komitmen.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mahasiswa yang terdaftar pada ke 3 sampel perguruan tinggi swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dengan kategori universitas terakreditasi institusi A dari BAN PT yang memiliki jumlah populasi mahasiswa lebih dari 25 ribu orang. Sampel dari ke 3 perguruan tinggi swasta di DIY tersebut adalah seperti pada Tabel 2.

Tabel 2  
Jumlah Populasi Mahasiswa

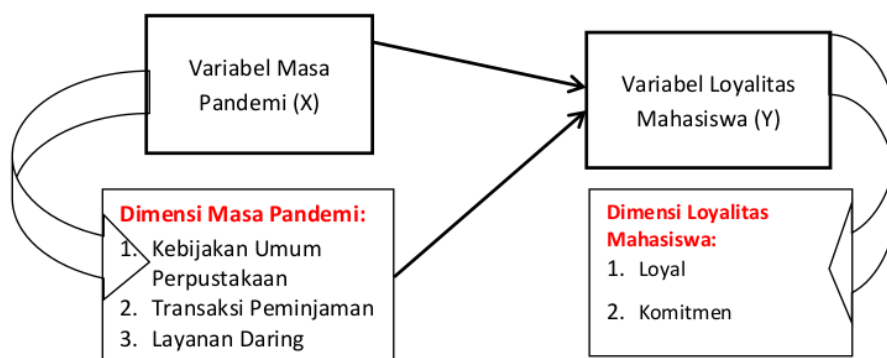
No	Nama Perguruan Tinggi	Jumlah Mahasiswa
1	Universitas Islam Indonesia (UII)	29.500
2	Universitas Ahmad Dahlan (UAD)	27.835
3	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)	26.263
Total Populasi		83.598

Sumber: <https://pddikti.kemdikbud.go.id/perbandingan/perguruan> diakses 01 Juni 2020

Pengambilan sampel dilakukan tidak dengan cara *probability sampling* tetapi ditetapkan secara *convenience sampling* terhadap populasi mahasiswa yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada ke 3 perguruan tinggi sebagaimana tersaji pada Tabel 2. Dari jumlah populasi mahasiswa sebesar 83.598 orang, maka sampel yang ditetapkan sebagai sampel dengan tingkat kesalahan 5% adalah 384 orang (Sugiyono, 2007).

Jenis data yang diperlukan dalam riset ini ialah data primer, yang didapat melalui penyebaran angket yang terdiri dari berbagai macam pernyataan tertulis diskriptor variabel masa pandemi dan loyalitas mahasiswa. Angket tersebut ditujukan kepada mahasiswa aktif yang terdaftar pada UII, UAD dan UMY. Agar jawaban responden dapat dianalisis yang berguna untuk mengambil suatu kesimpulan, maka jenis data yang berupa skala interval akan dibuat suatu skala Likert, dimana penilaian jawaban responden akan dikelompokkan menjadi empat tingkatan yaitu: tidak setuju (1), kurang setuju (2), setuju (3), dan sangat setuju (4). Sebagai data pendukung pengumpulan data juga dilakukan dengan data skunder dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kemenristekdikti RI dan dari ketiga Perguruan Tinggi Swasta (PTS) DIY.

Lokasi penelitian dengan tema pengaruh masa pandemi dan *quality services* terhadap kesetiaan mahasiswa dengan mediator kepuasan pemustaka akan dilakukan di Yogyakarta yang bertempat pada 3 Perguruan Tinggi Swasta (PTS) DIY berkategori universitas, terakreditasi institusi A dari BAN PT dengan jumlah populasi mahasiswa lebih dari 25 ribu mahasiswa, yaitu UII, UAD dan U<sup>19</sup>Y. Analisis data yang digunakan agar mendapatkan konklusi antara lain adalah: uji F dan uji t yang dibarengi dengan melakukan pengujian regresi linier berganda.



Gambar 1 Paradigma Penelitian

Gambar 1 menunjukkan arah analisis data yang akan dilakukan, dimana analisis data akan dilakukan dalam 2 langkah. Langkah pertama menganalisis pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan langkah kedua menguji pengaruh ke-3 dimensi masa pandemi yakni (1) kebijakan umum perpustakaan, (2) transaksi peminjaman dan (3) layanan daring terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

## Hasil dan Pembahasan

### Persepsi Responden terhadap Variabel Masa Pandemi (X)

Variabel masa pandemi terdiri atas 3 dimensi, diantaranya adalah kebijakan umum perpustakaan, transaksi peminjaman dan layanan daring. Kuesioner yang disebar kepada mahasiswa pada variabel masa pandemi sejumlah 18 butir pertanyaan, setelah dilakukan uji kesahihan terbukti seluruh pertanyaan pada variabel masa pandemi sah digunakan sebagai alat uji statistika. Para responden menyatakan tanggapannya kepada posisi variabel masa pandemi sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3  
Persepsi Responden terhadap Variabel dan Dimensi Masa Pandemi (X)

Variabel	Dimensi	Skor Jawaban	Skor Kumulatif	Rerata	Kategori
Masa Pandemi		24238	27648	87,212	Sangat Tinggi
	Kebijakan Umum Perpustakaan	13262	15360	86,34	Sangat Tinggi
	Transaksi Peminjaman	6827	7680	88,89	Sangat Tinggi
	Layanan Daring	4149	4608	90,04	Sangat Tinggi

Sumber: data primer diolah N=386, 2020

Pada Tabel 3 dapat disaksikan bahwa tanggapan mahasiswa terhadap variabel masa pandemi pada setiap dimensi terbukti dalam kategori sangat tinggi. Dimensi kebijakan umum perpustakaan dipersepsikan responden sebesar 86,34; dimensi transaksi peminjaman sebesar 88,89 dan dimensi layanan daring sebesar 90,04. Sementara persepsi responden terhadap variabel masa pandemi diberikan skor nilai sebesar 87,212 (kategori sangat tinggi).

Dari hasil uji data terbukti bahwa aspek kebijakan umum perpustakaan menempati rangking paling bawah. Padahal kebijakan yang dirumuskan oleh perpustakaan tentunya akan dapat memberikan arah terhadap kualitas layanan dan kepuasan pemustaka yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan. Lemahnya dimensi kebijakan umum perpustakaan yang diapresiasi oleh mahasiswa (walaupun dalam ukuran kecil) dipengaruhi oleh: (1) Perpustakaan semestinya menginformasikan koleksi digital kepada pemustaka sejak

perpustakaan menutup seluruh layanan luring; (2) Membuat jadwal dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka jika dilakukan penutupan layanan dalam jangka lama; (3) Melakukan komunikasi dengan pemustaka tentang layanan apa saja yang masih dapat dimanfaatkan pemustaka selama masa penutupan layanan luring.

Meskipun dimensi kebijakan umum perpustakaan menduduki urutan paling rendah, akan tetapi secara umum variabel masa pandemi di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di DIY ditanggapi oleh mahasiswa pada tataran sangat tinggi. Artinya bahwa para mahasiswa PTS di DIY sangat setuju dengan sistem layanan yang diterapkan oleh PTS di DIY tersebut pada masa pandemi ini.

### Persepsi Responden terhadap Variabel Loyalitas Mahasiswa (Y)

Variabel loyalitas mahasiswa memiliki 2 dimensi, antara lain adalah sifat loyal dan komitmen. Kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa pada variabel loyalitas mahasiswa sejumlah 10 butir pertanyaan, setelah dilakukan pengujian kesahihan terbukti seluruh pertanyaan pada variabel ini sah digunakan sebagai alat pengujian statistika. Para mahasiswa mengapresiasi terhadap variabel loyalitas mahasiswa sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4  
Persepsi Responden terhadap Variabel dan Dimensi Loyalitas Mahasiswa (Y)

Variabel	Dimensi	Skor Jawaban	Skor Kumulatif	Rerata	Kategori
Loyalitas Mahasiswa		13274	15360	85,97	28 Sangat Tinggi
	Sifat Loyal	6661	7680	86,73	Sangat Tinggi
	Komitmen	6613	7680	86,11	Sangat Tinggi

Sumber: data primer diolah N=386, 2020

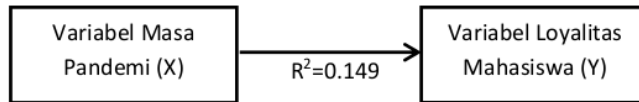
Pada Tabel 4 dapat disaksikan bahwa tanggapan mahasiswa terhadap variabel loyalitas mahasiswa pada setiap dimensi terbukti dalam kategori sangat tinggi. Dimensi sifat loyal dipersepsikan responden sebesar 86.73; dan dimensi komitmen sebesar 86.11. Sementara persepsi responden terhadap variabel loyalitas mahasiswa diberikan skor nilai sebesar 85.97 (kategori sangat tinggi).

Dari hasil olah data ini terbukti bahwa dimensi komitmen menempati posisi paling lemah. Padahal komitmen mahasiswa tentunya perlu dimiliki oleh mahasiswa pada PTS tersebut sehingga hal ini akan menjadi modal bagi pemustaka untuk dapat loyal terhadap layanan perpustakaan pada masa pandemi ini. Rendahnya aspek komitmen yang tanggap oleh mahasiswa (walaupun dalam skala lemah) dipengaruhi oleh: (1) kesediaan memberikan rekomendasi kepada pemustaka lain untuk memanfaatkan layanan perpustakaan beserta fasilitasnya; (2) kemampuan menolak produk atau jasa dari perpustakaan lain meskipun kebutuhan informasi sudah tercukupi; (3) Berkomitmen terhadap layanan perpustakaan; (4) Kesediaan berperan dalam program loyalitas terhadap layanan perpustakaan; (5) Adanya rasa memiliki terhadap perpustakaan.

Meskipun dimensi komitmen menduduki urutan paling rendah, akan tetapi secara umum variabel loyalitas mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di DIY diapresiasi oleh mahasiswa pada klasifikasi sangat tinggi. Artinya bahwa para mahasiswa PTS di DIY sangat loyal dengan sistem layanan yang diterapkan oleh PTS di DIY tersebut pada masa pandemi ini.

### Pengaruh Masa Pandemi (X) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y)

Pengaruh masa pandemi (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) dinyatakan bahwa tanggapan pemustaka PTS di DIY terhadap masa pandemi(X) memiliki dampak substansial terhadap loyalitas mahasiswa (Y) yang diberikan bukti nilai substansial ( $0,000 < 0,05$ ). Besaran nilai pengaruh variabel masa pandemi terhadap loyalitas mahasiswa ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,149 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara masa pandemi (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Hasil ini memberikan bukti bahwa layanan perpustakaan di masa pandemi yang ditanggapi oleh mahasiswa sebagai kondisi yang baik (positif, unggul), maka apresiasi responden terhadap loyalitas mahasiswa juga menjadi baik (unggul).



Gambar 2 Pengaruh Variabel X terhadap Y

Layanan perpustakaan di masa pandemi yang merepresentasikan terhadap loyalitas mahasiswa yang dibuktikan oleh kinerja perpustakaan pada PTS di DIY sehingga dapat terpenuhinya antara harapan dengan kenyataan bahkan melebihi atas harapan mereka, nilai kepercayaan, dan semangat yang telah menjadi kebiasaan selaras dengan kondisi masa pandemi covid 19 dan disepakati bersama oleh sebagian besar mahasiswa di perpustakaan yang merumuskan seperti apa pola berpikir dan kebiasaan kerja para pustakawan sehingga menghasilkan sekian kebijakan dan bukti layanan nyata. Tiga pilar utama yang mengukur masa pandemi adalah: (1) Kebijakan umum perpustakaan terdiri dari: Perpustakaan semestinya menginformasikan koleksi digital kepada pemustaka sejak perpustakaan menutup seluruh layanan luring; praktik menjaga jarak sosial; kriteria untuk menunda program layanan; melakukan sterilisasi perpustakaan dan lingkungan; membuat jadwal dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka jika dilakukan penutupan layanan dalam jangka lama; menginformasikan kepada pemustaka terhadap layanan apa saja yang masih dapat dimanfaatkan oleh pelanggan. (2) transaksi peminjaman antara lain meliputi hal-hal: perpustakaan tetap memberikan layanan terbaik kepada para pemustaka; aktivitas perpustakaan – pelayanan daring, meeting online dan layanan off line terbatas dengan protokol; perpustakaan melakukan layanan seperti biasa kecuali pelayanan malam saja yang dilakukan penutupan; mengundur waktu tanggal pengembalian pinjaman koleksi; dan menghapus sanksi keterlambatan (denda keterlambatan). (3) Layanan daring terdiri dari hal-hal: pelayanan daring yang dikemas dalam file PDF koleksi elektronik lainnya; berbagi hot spot wi - fi sehingga pemustaka yang tidak mempunyai sambungan internet tetap dapat terus memanfaatkan layanan daring perpustakaan; dan mengakomodir kebutuhan bahan bacaan pelanggan yang mungkin tidak memiliki komputer di tempat tinggal mereka. Angka 0.149 menurut Riduwan (2015) memiliki dampak yang sangat rendah antara variabel masa pandemi terhadap variabel loyalitas mahasiswa. Semakin mengarah ke nilai 1, maka semakin kuat pengaruhnya, sebaliknya semakin mengarah ke nilai 0, maka dampaknya semakin lemah.

### Analisis Korelasi antara Dimensi Masa Pandemi dengan Variabel Loyalitas Mahasiswa

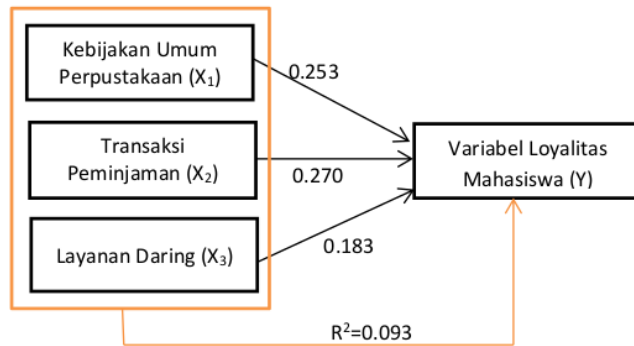
Dari hasil pengujian antar variabel dapat diketahui sebagaimana tersaji pada Tabel 5 di bawah ini. Memperhatikan hasil uji sebagaimana terdapat pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa setelah adanya uji statistika antar variabel terbukti hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.



Tabel 5  
 Hasil Regresi Linear Berganda  
 Correlations

		Loyalitas Mahasiswa	Kebijakan Umum Perpustakaan	Transaksi Peminjaman	Layanan Daring
Pearson Correlation	Loyalitas Mahasiswa	1.000	.253	.270	.183
	Kebijakan Umum Perpustakaan	.253	1.000	.504	.436
	Transaksi Peminjaman	.270	.504	1.000	.401
	Layanan Daring	.183	.436	.401	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Mahasiswa	.000	.000	.000	.000
	Kebijakan Umum Perpustakaan	.000	.000	.000	.000
	Transaksi Peminjaman	.000	.000	.000	.000
	Layanan Daring	.000	.000	.000	.000
N	Loyalitas Mahasiswa	386	386	386	386
	Kebijakan Umum Perpustakaan	386	386	386	386
	Transaksi Peminjaman	386	386	386	386
	Layanan Daring	386	386	386	386

Sumber: data primer diolah N=386, 2020



Gambar 3 Hasil Analisis Parsial dan Simultan

Pada Tabel 5 dan Gambar 3 terbukti bahwa dari masing-masing dimensi  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama berdampak positif pada variabel  $Y$ .

1. Dimensi kebijakan umum perpustakaan ( $X_1$ ) berdampak pada loyalitas mahasiswa ( $Y$ ) dengan nilai pengujian 0,253 dan angka substansial ( $0,000 < 0,05$ ). Angka 0.253 menurut Riduwan (2015) memiliki pengaruh dalam kategori lemah antara variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin mengarah ke nilai 1, maka semakin tinggi pengaruhnya, sebaliknya semakin mengarah ke nilai 0, maka dampaknya semakin rendah.
2. Dimensi transaksi peminjaman ( $X_2$ ) berdampak pada Loyalitas Mahasiswa ( $Y$ ) dengan hasil pengujian 0,270 dan angka substansial ( $0,000 < 0,05$ ). Angka 0.270 menurut Riduwan (2015) memiliki pengaruh dalam kategori rendah antara variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin mengarah ke nilai 1, maka semakin tinggi pengaruhnya, sebaliknya semakin mengarah ke nilai 0, maka pengaruhnya semakin rendah.

rendah.

3. Dimensi layanan daring ( $X_3$ ) berdampak pada loyalitas mahasiswa ( $Y$ ) dengan hasil pengujian 0,183 dan angka substansial ( $0,00 < 0,05$ ). Angka 0.183 menurut Riduwan (2015) memiliki pengaruh dalam kategori sangat rendah antara variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin mengarah ke nilai 1, maka semakin tinggi pengaruhnya, sebaliknya semakin mengarah ke nilai 0, maka pengaruhnya semakin rendah.
4. Dimensi kebijakan umum perpustakaan ( $X_1$ ), dimensi transaksi peminjaman ( $X_2$ ) dan dimensi layanan daring ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa ( $Y$ ) dengan hasil hitungan  $R^2$  0.091 dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Angka 0.091 menurut Riduwan (2015) memiliki pengaruh dalam kategori sangat rendah antara variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin mengarah ke nilai 1, maka semakin tinggi pengaruhnya, sebaliknya semakin mengarah ke nilai 0, maka pengaruhnya semakin rendah.

Dari uraian hasil Analisis Korelasi antara dimensi masa pandemi dengan variabel  $Y$  di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang dirumuskan dapat diterima. Hipotesis tersebut berbunyi: H1: masa pandemi ( $X$ ) berdampak pada loyalitas mahasiswa ( $Y$ ). H2: kebijakan umum perpustakaan ( $X_1$ ) berdampak pada loyalitas mahasiswa ( $Y$ ). H3: transaksi peminjaman ( $X_2$ ) berdampak pada loyalitas mahasiswa ( $Y$ ). H4: layanan daring ( $X_3$ ) berdampak pada loyalitas mahasiswa ( $Y$ ). H5: kebijakan umum perpustakaan ( $X_1$ ), transaksi peminjaman ( $X_2$ ) dan layanan daring ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa ( $Y$ ).

12

### Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui persamaan regresi variabel masa pandemi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka. Hasil pengujian regresi linier berganda dapat dilihat dalam Tabel 6.

Tabel 6  
Hasil Regresi Linear Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22.071	1.995		11.062	.000
Kebijakan Umum Perpustakaan	.145	.061	.141	2.383	.018
Transaksi Peminjaman	.335	.108	.179	3.092	.002
Layanan Daring	.129	.144	.050	.898	.370

a. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa

Dari tabulasi persamaan regresi pengaruh dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring terhadap loyalitas mahasiswa sebagai berikut:  $Y = 22.071 + .145X_1 + .335X_2 + .129X_3$ .

Berdasarkan hasil pengaruh analisis regresi berganda (koefisien regresi) di atas terbukti bahwa dimensi kebijakan umum perpustakaan ( $X_1$ ) memiliki koefisien regresi positif, berarti dimensi kebijakan umum perpustakaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini dapat dinyatakan bahwa dimensi kebijakan umum perpustakaan memiliki kemampuan untuk memberikan pengaruh terhadap peningkatan loyalitas mahasiswa terkait dengan dimensi loyal dan komitmen mahasiswa. Sementara dimensi transaksi peminjaman ( $X_2$ ) juga memiliki koefisien regresi yang positif, berarti dimensi transaksi peminjaman berdampak positif kepada loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu berdasarkan hasil analisis regresi tersebut dapat dinyatakan jika dimensi transaksi peminjaman sudah sesuai dengan harapan mahasiswa terhadap loyalitas tersebut maka

loyalitas mahasiswa akan tinggi dan optimal. Selanjutnya dimensi layanan daring ( $X_3$ ) pun juga memiliki koefisien regresi positif, berarti dimensi layanan daring berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini dapat dinyatakan bahwa dimensi layanan daring memiliki kemampuan untuk memberikan pengaruh terhadap peningkatan loyalitas mahasiswa terkait dengan dimensi loyal dan komitmen mahasiswa.

Perhitungan dari koefisien regresi di atas memerlukan pengujian lebih lanjut tentang penafsirannya, lewat uji secara parsial dengan uji “t” seperti berikut:

#### **Pengaruh Kebijakan Umum Perpustakaan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y)**

Hipotesis penelitian pada analisis pengaruh  $X_1$  terhadap Y :

$H_0$  :  $\beta_1 > 0,05$  dimensi kebijakan umum perpustakaan tidak berdampak terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

$H_1$  :  $\beta_1 \leq 0,05$  dimensi kebijakan umum perpustakaan berdampak terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

Hasil pembuktian, diperoleh nilai signifikansi t statistik dari dimensi kebijakan umum perpustakaan senilai (2.383). Nilai signifikansi t statistik kurang dari derajat signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau ( $0.018 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa dimensi kebijakan umum perpustakaan secara substansial dan positif berdampak kepada loyalitas mahasiswa riset pada PTS di DIY.

#### **Pengaruh Dimensi Transaksi Peminjaman ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y)**

Hipotesis penelitian pada analisis pengaruh  $X_2$  terhadap Y :

$H_0$  :  $\beta_1 > 0,05$  dimensi transaksi peminjaman tidak berdampak terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

$H_1$  :  $\beta_1 \leq 0,05$  dimensi transaksi peminjaman berdampak terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

Hasil pembuktian, diperoleh nilai signifikansi t statistik dari dimensi transaksi peminjaman senilai (3.092). Nilai signifikansi t statistik kurang dari derajat signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau ( $0.002 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa dimensi transaksi peminjaman secara substansial berdampak terhadap loyalitas mahasiswa penelitian pada PTS di DIY.

#### **Pengaruh Dimensi Layanan Daring ( $X_3$ ) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y)**

Hipotesis penelitian pada analisis pengaruh  $X_3$  terhadap Y :

$H_0$  :  $\beta_1 > 0,05$  dimensi layanan daring tidak berdampak terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

$H_1$  :  $\beta_1 \leq 0,05$  dimensi layanan daring berdampak terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

Hasil pembuktian, diperoleh nilai signifikansi t statistik dari dimensi layanan daring senilai (.898). Nilai signifikansi t statistik lebih besar dari derajat signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau ( $0.370 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa dimensi layanan daring secara substansial tidak berdampak terhadap loyalitas mahasiswa studi pada PTS di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Untuk membuktikan besaran efek dari masa pandemi terhadap loyalitas mahasiswa pada PTS di DIY dipakai koefisien determinan berganda ( $Adjusted R^2$ ). Hasil koefisien determinan berganda adalah sebagaimana tersaji pada Tabel 7.

Berdasarkan Tabel 7 pada Regresi,  $Adjusted R^2=8,6\%$  merupakan bukti, bahwa besarnya pengaruh dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring terhadap loyalitas mahasiswa studi pada PTS di Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 8,6%. Sementara kelebihan senilai 91,4% mendapat pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman

dan dimensi layanan daring pengaruhnya dalam kondisi sangat rendah terhadap loyalitas mahasiswa pada PTS di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Tabel 7

16 Hasil Koefisien Determinasi Regresi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.305 <sup>a</sup>	.093	.086	3.105

a. Predictors: (Constant), Layanan Daring, Transaksi Peminjaman, Kebijakan Umum Perpustakaan

Kerja selanjutnya adalah membuktikan apakah dampak simultan di atas sebagai indikator pengaruh yang signifikan, maka memerlukan pengujian terhadap angka *AdjustedR*<sup>2</sup> dengan memberlakukan Uji F. Tahapan terhadap uji F ini meliputi:

H<sub>0</sub>: dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring secara simultan tidak berdampak terhadap loyalitas mahasiswa.

H<sub>1</sub>: dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring secara simultan berdampak terhadap loyalitas mahasiswa.

12 Tabel 8

Hasil Uji F (ANOVA<sup>b</sup>) Regresi

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	378.678	3	126.226	13.092	.000 <sup>a</sup>
Residual	3683.032	382	9.641		
Total	4061.710	385			

a. Predictors: (Constant), Layanan Daring, Transaksi Peminjaman, Kebijakan Umum Perpustakaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa

Hasil pembuktian yang disajikan pada Tabel 8 diperoleh nilai *F*<sub>29</sub> statistika sebesar 13.092 dengan derajat signifikansi 0.000. Memperhatikan angka signifikansi hasil pengujian lebih kecil dari 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak; berarti dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring secara simultan memiliki dampak yang substansial dan positif terhadap loyalitas mahasiswa Studi pada PTS di Daerah Istimewa Yogyakarta.

## Pembahasan

Dari hasil penelitian ini terkait dengan kepuasan pemustaka dan loyalitas mahasiswa selaras dengan hasil studi Te-Shyang Tan dkk (2017) yang menyelidiki bagaimana hubungan antara pengalaman layanan, kualitas yang dirasakan, dan kepuasan pengguna mempengaruhi loyalitas pengguna dalam konteks perpustakaan umum. Kerangka studi didasarkan pada Indeks Kepuasan Pelanggan Hotel, dengan pengalaman layanan yang dinilai sebagai pengganti konstruksi harapan pelanggan. Partisipan adalah 339 pengguna perpustakaan yang menyelesaikan pengukuran kualitas layanan, pengalaman layanan, kepuasan, dan loyalitas. Data survei dianalisis dengan menggunakan analisis regresi dan analisis mediasi untuk menilai reliabilitas dan validitas instrumen pengukuran yang baru dikembangkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman layanan secara langsung mempengaruhi positif kepuasan dan loyalitas pengguna; Namun, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan tidak signifikan. Hasilnya dapat diterapkan untuk menguji kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap organisasi nirlaba, seperti perpustakaan umum.

Banyak ahli telah menemukan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas mereka (Anderson et al., 1994; Terblanche, 2006). Hasil kami mendukung temuan ini. Namun berbeda dengan hasil peneliti sebelumnya (Anderson et al., 1994), kami menemukan bahwa, bagi pengguna perpustakaan umum, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atau ketidakpuasan mereka. Beberapa metode pengukuran kepuasan pengguna tertentu telah dikembangkan untuk digunakan

dalam konteks organisasi nirlaba. Oleh karena itu, menggunakan model kepuasan pelanggan yang sesuai untuk memahami kepuasan, loyalitas, dan perilaku pengguna adalah masalah manajemen yang sangat relevan bagi pustakawan.

Studi ini memiliki beberapa implikasi teoritis. Pertama, peneliti mengamati bahwa pengalaman layanan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan. Kami memeriksa variabel ini di tempat konstruksi harapan pengguna, seperti Martensen et al. (2000) dan Johnson et al. (2001) menemukan bahwa harapan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kedua, telah dilaporkan dalam banyak penelitian terkait kepuasan bahwa emosi pelanggan merupakan salah satu komponen inti dari kepuasan pelanggan, sehingga emosi positif (negatif) memiliki pengaruh positif (negatif) yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Han & Jeong, 2013; Lepp & Gibson, 2008). Mengacu pada hasil penelitian sebelumnya, kami menghilangkan elemen berulang antara emosi pelanggan dan pengalaman layanan, dan menilai emosi konsumsi melalui integrasi item skala untuk mengukur pengalaman layanan. Oleh karena itu, peneliti mengambil pendekatan baru dalam menggunakan konstruksi pengalaman layanan untuk meneliti kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan.

Dengan menggabungkan teori mapan dan data analisis korelasi, peneliti menemukan bahwa pengalaman layanan secara positif terkait dengan kepuasan pengguna dan secara langsung mempengaruhi loyalitas pengguna dalam konteks perpustakaan umum. Dengan demikian, kepuasan pengguna dapat dikatakan berhubungan positif dengan loyalitas pengguna. Kami menemukan dukungan untuk hipotesis bahwa kepuasan pengguna akan berhubungan positif dengan loyalitas pengguna tetapi tidak untuk hipotesis bahwa kualitas layanan akan memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan. Ini bermasalah karena perpustakaan biasanya melakukan survei kepuasan pengguna dengan memfokuskan pada persepsi kualitas perpustakaan secara keseluruhan, termasuk koleksi perpustakaan, efektivitas, dan staf (Chandrasekar & Murugathas, 2013). Karena banyak perpustakaan yang puas dengan bertambahnya jumlah pemohon kartu perpustakaan dan jumlah pengunjung (Matthews, 2008), tingkat pergantian pengguna dan niat mengunjungi kembali, yang terkait dengan loyalitas, sering diabaikan (Motiang et al., 2014). Konsep kualitas layanan total tradisional tidak dapat memuaskan pengguna perpustakaan modern, yang harus diundang untuk berpartisipasi dalam pembuatan layanan fisik dan virtual (Casey & Savastinuk, 2006).

Hasil lain menunjukkan bahwa metode tradisional untuk menilai kualitas dan kepuasan layanan tidak efektif untuk mendapatkan informasi lengkap tentang perilaku pengguna perpustakaan modern. Peneliti menemukan bahwa kualitas layanan bukanlah faktor inti yang mempengaruhi kepuasan pelanggan; sebaliknya manajer perpustakaan harus terus memberikan layanan kustomisasi yang menguntungkan untuk memenuhi persyaratan pengguna yang heterogen pada perpustakaan modern (Ashcroft, Farrow & Watts, 2007; Rowley, 2005). Staf perpustakaan harus sopan dan ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan atau pengguna (Casey & Savastinuk, 2006). Pengguna perpustakaan modern tidak puas dengan fasilitas perpustakaan tradisional dan koleksi yang kompleks, melainkan membutuhkan layanan interaktif yang disediakan oleh staf perpustakaan; oleh karena itu, penting bagi staf untuk membantu dan mudah didekati (Chandrasekar & Murugathas, 2013). Untuk keberhasilan masa depan, disarankan agar program pelatihan staf yang sedang berlangsung dan perubahan layanan yang terarah, dari layanan pasif menjadi layanan proaktif, diintegrasikan ke dalam perencanaan tahunan perpustakaan (Casey & Savastinuk, 2006). Kurangnya kesadaran tentang layanan perpustakaan dilaporkan sebagai alasan lain ketidakpuasan pengguna. Oleh karena itu, untuk meningkatkan penggunaan, manajer perpustakaan harus melakukan upaya yang lebih besar untuk mempublikasikan ketersediaan layanan mereka (Callinan, 2005) dan menekankan

memberikan instruksi kepada pengguna tentang bagaimana menggunakan sumber daya perpustakaan (Simmonds & Andaleeb, 2001).

Konsumen modern tidak lagi puas dengan perilaku layanan tradisional, dan saat ini lebih banyak mencari pilihan dan interaksi selama penyampaian layanan (Oh, 1999). Pengalaman layanan yang positif menciptakan kenangan yang jelas pada pengguna yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas dan juga meningkatkan niat komunikasi dari mulut ke mulut yang positif dan mendorong niat mengunjungi kembali (Chen & Chen, 2010; Knutson, 1988). Misi utama perpustakaan umum adalah untuk menyediakan layanan yang digerakkan oleh pengguna yang efisien, menciptakan kepuasan pengguna, dan merangsang serta mempertahankan niat pengguna untuk berkunjung kembali.

Akhirnya, banyak peneliti telah menemukan bahwa pengalaman layanan merupakan salah satu faktor inti dari kepuasan pelanggan (Greenwell et al., 2002; McDougall & Levesque, 2000). Selain itu, beberapa juga menunjukkan bahwa kepuasan merupakan faktor yang relevan untuk memastikan loyalitas pelanggan (Bolton & Christopher, 2014). Dalam studi ini, kami mengintegrasikan kedua teori ini dan menunjukkan bahwa pengalaman layanan secara langsung dan positif mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan. Temuan ini sejalan dengan hasil yang diperoleh Greenwell et al. (2002), Han et al. (2009), dan Brunner-Sperdin, Peters, dan Strobl (2012).

Ada juga beberapa implikasi manajerial dari temuan kami yang dapat membantu manajer perpustakaan untuk memahami hubungan yang diperiksa dan memperkirakan pengaruh spesifik pada loyalitas pengguna.

## Penutup

Atas dasar hasil penganalisisan data telah dibuktikan lewat pengujian data secara simultan yang buktinya sudah dijabarkan bahwa pengaruh apresiasi mahasiswa pada PTS di DIY antara variabel masa pandemi (X) terhadap variabel loyalitas mahasiswa (Y) senilai 0,149 dengan derajat substansial senilai 0,000. Hal ini terbukti bahwa terdapat pengaruh positif dan substansial antara masa pandemi (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Hasil ini dapat dimaknai bahwa layanan perpustakaan di masa pandemi yang ditanggapi oleh mahasiswa merupakan fenomena yang baik (positif, unggul), maka apresiasi responden terhadap loyalitas mahasiswa juga menjadi baik (unggul). Dari uraian hasil Analisis Korelasi antara dimensi masa pandemi dengan variabel Y di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang dirumuskan dapat diterima. Hipotesis tersebut berbunyi: H1: masa pandemi (X) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H2: kebijakan umum perpustakaan (X<sub>1</sub>) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H3: transaksi peminjaman (X<sub>2</sub>) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H4: layanan daring (X<sub>3</sub>) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). dan kualitas layanan (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama berdampak pada kepuasan pemustaka (Y). H5: kebijakan umum perpustakaan (X<sub>1</sub>), transaksi peminjaman (X<sub>2</sub>) dan layanan daring (X<sub>3</sub>) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Pada Regresi, *Adjusted R*<sup>2</sup>=8,6% merupakan bukti, bahwa besarnya pengaruh dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring terhadap loyalitas mahasiswa studi pada PTS di Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 8,6%. Sementara kelebihan senilai 91,4% mendapat pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring pengaruhnya dalam kondisi sangat rendah terhadap loyalitas mahasiswa pada PTS di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Mencermati hasil analisis data bahwa dampak masa pandemi terhadap loyalitas mahasiswa terbukti sangat rendah. Hal ini dapat dimaknai bahwa sekali pun terjadi perubahan manajemen layanan, ternyata mahasiswa tetap loyal terhadap perpustakaan.

Hal ini perlu menjadikan catatan bagi para manajer perpustakaan agar tetap memberikan layanan terbaiknya bagi para pemustaka, sehingga loyalitas mereka tetap terjaga.

### Daftar Pustaka

- 1 Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58, 53–66. <https://doi.org/dttkc9>
- Ashcroft, L., Farrow, J., & Watts, C. (2007). Public libraries and adult learners. *Library Management*, 28, 125–138. <https://doi.org/b28b7z>.
- 1 Bolton, R. N., & Christopher, R. M. (2014). Building long-term relationships between service organizations and customers. In R. T. Rust & M.-H. Huang (Eds.), *Handbook of service marketing research* (pp. 11–36). Cheltenham, UK: Elgar.
- 1 Brunner-Sperdin, A., Peters, M., & Strobl, A. (2012). It is all about the emotional state: Managing tourists' experiences. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 23–30. <https://doi.org/bt6wvf>.
- Callinan, J. E. (2005). Information-seeking behaviour of undergraduate biology students: A comparative analysis of first year and final year students in University College Dublin. *Library Review*, 54, 86–99. <https://doi.org/dbp27r>.
- Casey, M. E., & Savastinuk, L. C. (2006). Service for the next-generation library. *Library Journal*, 131, 40–42.
- Chandrasekar, K., & Murugathas, K. (2013). An assessment of user satisfaction on library services: A case study of undergraduate biology students at the University of Jaffna. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 16, 34–45. <https://doi.org/bmm3>.
- Chen, C.-F., & Chen, F.-S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31, 29–35. <https://doi.org/fkgen6>.
- 7 Freudenberger, E. (2020). As the threat of COVID-19 expands, public libraries balance patron needs with staff safety and containment. *Library Journal*; April 2020, Vol. 145 (4), 24–27.
- 1 Greenwell, T. C., Fink, J. S., & Pastore, D. L. (2002). Assessing the influence of the physical sports facility on customer satisfaction within the context of the service experience. *Sport Management Review*, 5, 129–148. <https://doi.org/fjb55r>.
- 1 Han, H., Back, K.-J., & Barrett, B. (2009). Influencing factors on restaurant customers' revisit intention: The roles of emotions and switching barriers. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 563–572. <https://doi.org/fng258>
- Han, H., & Jeong, C. (2013). Multi-dimensions of patrons' emotional experiences in upscale restaurants and their role in loyalty formation: Emotion scale improvement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 59–70. <https://doi.org/bmm5>.
- 6 Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*, 22, 217–245. <https://doi.org/fsc464>
- 1 Knutson, B. J. (1988). Frequent travelers: Making them happy and bringing them back. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 29, 82–87.

- Lepp, A., & Gibson, H. (2008). Sensation seeking and tourism: Tourist role, perception of risk and destination choice. *Tourism Management*, 29, 740–750.  
<https://doi.org/fdpkpw>.
- 22 Matthews, J. R. (2008). Customer satisfaction: A new perspective. *Public Libraries*, 47, 52–55.
- 11 Martensen, A., Gronholdt, L., & Kristensen, K. (2000). The drivers of customer satisfaction and loyalty: Cross-industry findings from Denmark. *Total Quality Management*, 11, 544–553. <https://doi.org/d83vh5>
- McDougall, G., & Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services: Putting perceived value into the equation. *Journal of Services Marketing*, 14, 392–410. <https://doi.org/b87>.
- Motiang, I. P., Wallis, M., & Karodia, A. M. (2014). An evaluation of user satisfaction with library services at the University of Limpopo, Medunsa Campus (Medical University of Southern Africa). *Arabian Journal of Business and Management Review (Oman Chapter)*, 3, 41–58.
- 1 Oh, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 18, 67–82.  
<https://doi.org/bzs5xp>.
- 21 Riduwan. (2015). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- 10 Selga-Cristobal, A. (2018) Expectations On Library Services, Library Quality (Libqual) Dimension And Library Customer Satisfaction: Relationship To Customer Loyalty. *Library Philosophy & Practice*; 1-23.
- 1 Simmonds, P. L., & Andaleeb, S. S. (2001). Usage of academic libraries: The role of service quality, resources, and user characteristics. *Library Trends*, 49, 626–634.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sungadi. (2018) berjudul Pengaruh Soft dan Hard Services terhadap Akreditasi dan Loyalitas Pemustaka. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 14(1), 108-123, DOI:10.22146/bip.31996.
- 13 Te-Shyang Tan, Tung-Liang Chen, and Pao Hui Yang (2017). User Satisfaction and Loyalty In a Public Library Setting. *Social Behavior And Personality*, 2017, 45(5), 741–756.
- 1 Terblanche. (2006). An application of the American Customer Satisfaction Index (ACSI) in the South African motor vehicle industry. *South African Journal of Business Management*, 37, 29–38.

## Lampiran 1

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME  
DAN BELUM PERNAH DIPUBLIKASIKAN**



Dengan ini kami menyatakan bahwa tulisan berjudul **Pengaruh Masa Pandemi terhadap Loyalitas Mahasiswa** adalah benar karya kami dengan arahan dari pembimbing dan bebas dari plagiarisme serta belum pernah dipublikasikan di jurnal/majalah/blog manapun dalam bentuk apa pun kepada instansi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tulisan ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan yang sebenarnya, apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran, kami sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Desember 2020



**Dr. Sungadi, S.Sos., M.IP.**  
NIP 831002128

## Lampiran 2

### BIODATA PENULIS



2

#### A. Identitas Diri

Nama : Dr. Sungadi, S.Sos, M.I.P.  
Tempat/tgl. Lahir : Sragen, 14 Mei 1962  
NIK : 831002128  
Pangkat/Gol. : Pembina Utama Madya/IV d  
Jabatan : Pustakawan Ahli Utama  
Alamat Rumah : Mojosari RT 01 No. 34, Baturetno,  
Sunguntapan, Bantul, DIY-55197  
Alamat Kantor : Universitas Islam Indonesia (UII)  
Jalan Kaliurang Km 14.5 Sleman, Yogyakarta-  
55584  
Alamat email : sungadi@uii.ac.id  
Nomor Hand Phone : 081 215 85 189

26

#### B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Sono Lulus Tahun 1974
2. SMP PGRI Tanon Lulus Tahun 1977
3. SMEA BOPKRI Yogyakarta Lulus Tahun 1981
4. D3 Ilmu Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Lulus Tahun 1996
5. S1 Ilmu Perpustakaan Universitas Widjaya Kusuma Surabaya Lulus Tahun 2005
6. S2 Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Yogyakarta Lulus Tahun 2011
7. S3 Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Yogyakarta Lulus Tahun 2019

Data ini dibuat sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya, dan dapat dipertanggung jawabkan keasliannya. Apabila di kemudian hari ada perubahan data akan dikonfirmasi lebih lanjut.

Yogyakarta , 15 Desember 2020

Yang membuat,

**Dr. Sungadi, S.Sos, M.I.P.**

NIP 831002128

# Pengaruh Masa Pandemi terhadap Loyalitas Mahasiswa

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://www.sbp-journal.com">www.sbp-journal.com</a> Internet Source	8%
2	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
4	<a href="http://repository.ipb.ac.id">repository.ipb.ac.id</a> Internet Source	1%
5	Sungadi Sungadi. "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kompetensi Pustakawan (Studi Kasus pada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta)", <i>Pustabiblia: Journal of Library and Information Science</i> , 2018 Publication	1%
6	<a href="http://etd.uum.edu.my">etd.uum.edu.my</a> Internet Source	<1%
7	Submitted to Syiah Kuala University Student Paper	<1%

8

Internet Source

&lt;1%

9

[id.scribd.com](https://id.scribd.com)

Internet Source

&lt;1%

10

Kojo Kakra Twum, Matilda Adams, Stephen Budu, Rosina Akuokor Anati Budu. "Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality", Journal of Marketing for Higher Education, 2020

Publication

&lt;1%

11

[siba-ese.unile.it](https://siba-ese.unile.it)

Internet Source

&lt;1%

12

[st293545.sitekno.com](https://st293545.sitekno.com)

Internet Source

&lt;1%

13

Submitted to Curtin University of Technology

Student Paper

&lt;1%

14

[ojs.umsida.ac.id](https://ojs.umsida.ac.id)

Internet Source

&lt;1%

15

[123dok.com](https://123dok.com)

Internet Source

&lt;1%

16

Submitted to Universitas Riau

Student Paper

&lt;1%

17

[id.123dok.com](https://id.123dok.com)

Internet Source

&lt;1%

18	<a href="http://garuda.ristekdikti.go.id">garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	<1%
19	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Internet Source	<1%
20	<a href="http://adlermanurungpress.com">adlermanurungpress.com</a> Internet Source	<1%
21	<a href="http://jurnal.ugm.ac.id">jurnal.ugm.ac.id</a> Internet Source	<1%
22	Peter Heron. "Five Challenges Confronting Library-Related Research and Researchers", <i>Public Library Quarterly</i> , 2016 Publication	<1%
23	<a href="http://journal2.um.ac.id">journal2.um.ac.id</a> Internet Source	<1%
24	<a href="http://beh.uii.ac.id">beh.uii.ac.id</a> Internet Source	<1%
25	<a href="http://journal.polteksahid.ac.id">journal.polteksahid.ac.id</a> Internet Source	<1%
26	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1%
27	<a href="http://journal.uii.ac.id">journal.uii.ac.id</a> Internet Source	<1%
28	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1%

29

[etheses.uin-malang.ac.id](http://etheses.uin-malang.ac.id)

Internet Source

<1%

---

30

[ar.scribd.com](http://ar.scribd.com)

Internet Source

<1%

---

31

[eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)

Internet Source

<1%

---

32

[docplayer.info](http://docplayer.info)

Internet Source

<1%

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On