

Manajemen Layanan Perpustakaan terhadap Loyalitas Mahasiswa pada Masa Pandemi Covid-19

Sungadi

Perpustakaan Universitas Islam Indonesia

E-mail: sungadi@uii.ac.id

Diajukan: 15-12-2020; Direview: 08-02-2021; Diterima: 09-04-2021; Direvisi: 12-04-2021

Abstrak

Pada masa pandemi covid-19 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 daring dimana pemustaka dapat memanfaatkan koleksi digital perpustakaan melalui internet. Penelitian bertema pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap loyalitas mahasiswa dilakukan bermaksud menguji dampak antara variabel manajemen layanan perpustakaan (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Variabel X dikembangkan dalam 3 dimensi yaitu dimensi kebijakan umum perpustakaan (X1), transaksi peminjaman (X2) dan layanan daring (X3). Pengumpulan data melalui penyebaran angket terhadap mahasiswa 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 melalui pengujian statistik deskriptif dan regresi ganda. Hasil analisis regresi berganda secara parsial dan simultan variabel manajemen layanan perpustakaan serta ke 3 dimensi X1, X2 dan X3 berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa dan dari analisis korelasi dimensi yang terdapat pada variabel manajemen layanan perpustakaan terhadap variabel loyalitas mahasiswa terbukti bahwa seluruh hipotesis dapat diterima. Kesimpulan: manajemen layanan perpustakaan di masa pandemi yang ditanggapi oleh mahasiswa merupakan fenomena yang baik (positif), maka apresiasi responden terhadap loyalitas mahasiswa juga menjadi baik (unggul).

Kata Kunci: masa pandemi covid-19; kebijakan perpustakaan; layanan daring; transaksi peminjaman; loyalitas mahasiswa

Abstract

During the covid-19 pandemic the library stopped all services that were in direct contact with users, so that the library was required to carry out new innovation services so that the information needs of the users were still met. Services that can be done are through online services where users can take advantage of the library's digital collection via the internet. The research on the theme of the effect of library service management on student loyalty was conducted to test the impact of library service management variables (X) on student loyalty (Y). The X variable is developed in 3 dimensions, namely the dimensions of library public policy (X1), loan transactions (X2) and online services (X3). Collecting data through distributing questionnaires to students at 3 private universities in Yogyakarta with the category A accredited university which has a student population of more than 25.000 people. Sampling was not using random sampling but by means of convenience sampling. Analyzing data through descriptive statistical testing and multiple regression. The results of multiple regression analysis partially and simultaneously library service management variables as well as the 3 dimensions X1, X2 and X3 affect student loyalty and from the correlation analysis of the dimensions contained in library service management variables to student loyalty variables it is proven that all hypotheses can be accepted. Conclusion: library service management during the pandemic which is responded to by students is a good (positive) phenomenon, so the respondent's appreciation of student loyalty is also good (superior).

Keywords: Covid-19 pandemic period; library policy; online services; borrowing transactions; student loyalty

Pendahuluan

Pada 30 Januari 2020 Organisasi Kesehatan Dunia/*World Health Organization* (WHO) mendeklarasikan covid-19, yang umumnya dikenal dengan *coronavirus* menjadi perhatian internasional. Enam minggu kemudian, WHO meningkatkan statusnya menjadi pandemi. Virus covid-19 pertama kali terdeteksi di Wuhan, Cina yang pada akhirnya menyebar ke seluruh dunia. Dalam siaran persnya WHO menjelaskan bahwa, terdapat 19 negara yang dinyatakan dalam keadaan darurat (Freudenberger, 2020). Terjadinya pandemi covid-19 berdampak pada berbagai jenis perpustakaan yang melanda pada hampir setiap negara di seluruh dunia yang mengakibatkan terganggunya layanan perpustakaan kepada pemustaka. Peristiwa ini berakibat adanya penutupan layanan perpustakaan sehingga melumpuhkan setiap lini layanan yang bersifat kontak fisik langsung antara pustakawan dengan pemustaka, sehingga terjadi krisis dalam mendistribusikan sumber informasi perpustakaan. Penutupan perpustakaan sama seperti yang terjadi di Amerika Serikat, oleh banyak orang dianggap sebagai *Ground Zero* untuk *coronavirus* di Amerika Serikat. Direktur Eksekutif Perpustakaan Umum Seattle dan Kepala Pustakawan Marcellus Turner mengumumkan bahwa perpustakaan akan menanggihkan program-programnya untuk umum hingga Maret sambil mempertahankan Perpustakaan Pusat dan cabang dibuka. Pada 12 Maret dinyatakan bahwa perpustakaan akan tutup secara menyeluruh (Freudenberger, 2020). Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami, 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 langkah nyata agar kebutuhan informasi pemustaka tetap terjamin. Kualitas layanan sangat penting dalam menentukan cara yang paling efektif untuk memprediksi kesetiaan pemustaka. Meskipun sumber daya memadai, fasilitas dan staf tersedia di perpustakaan perguruan tinggi, apabila layanan kurang berkualitas dampaknya untuk pengguna akan berkurang. Menurut Selga (2018), ketika perpustakaan dan layanan kurang berkualitas, perpustakaan yang kurang memenuhi standar kinerja internal dan berkinerja kurang baik di mata pelanggan, maka dijamin tidak akan berdampak pada loyalitas pemustaka. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari administrator perpustakaan dan perlu mempertimbangkan adanya penekanan pada prediksi terhadap kesetiaan pelanggan. Tujuan 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.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap loyalitas mahasiswa pada masa pandemi covid-19? Apakah variabel manajemen layanan perpustakaan (X), dimensi kebijakan umum perpustakaan (X₁), dimensi transaksi peminjaman (X₂) dan dimensi layanan daring (X₃) secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa? Sementara masalah yang dirumuskan adalah berbunyi: H1: manajemen layanan perpustakaan (X) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H2: kebijakan umum perpustakaan (X₁) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H3: transaksi peminjaman (X₂) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H4: layanan daring (X₃) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H5: kebijakan umum perpustakaan (X₁), transaksi peminjaman (X₂) dan layanan daring (X₃) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Berdasarkan latar belakang di atas dapat diduga variabel manajemen layanan perpustakaan berpengaruh terhadap

loyalitas mahasiswa pada masa pandemi covid-19, sehingga perlu dilakukan kajian lebih mendalam. Kajian ini menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Tinjauan Pustaka

Hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan loyalitas konsumen yang dilakukan oleh Selga (2018) menghasilkan bahwa: (1) 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. (2) Pelanggan menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap perpustakaan dan layanannya. (3) *Quality services, customer satisfaction* dan kesetiaan konsumen saling terkait. Ini menunjukkan bahwa pelanggan pada perpustakaan *University of Saint Louis* (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 kepada perpustakaan dan layanannya. Peneliti lain Rinal (2016) berjudul pengaruh layanan *soft* dan layanan *hard* terhadap loyalitas mahasiswa menyimpulkan bahwa hasil analisis data menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* secara simultan terhadap loyalitas. Sedangkan secara parsial hanya kualitas layanan *soft* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Hadi (2018) menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia, (2) kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia, dan (3) kualitas pelayanan tidak memberikan dampak pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 1. Perbandingan riset dengan hasil riset sebelumnya

Nama Peneliti	Sistematika		
	Judul	Substansi	Simpulan
Arlyn Selga-Cristobal (2018)	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.
Te-Shyang, Tung-Liang, And Pao Hui Yang (2017)	User Satisfaction And Loyalty In A Public Library Setting	Penelitian ini menyelidiki tentang pengaruh antara pengalaman layanan, kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna.	Pengalaman layanan, kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dalam konteks perpustakaan umum..

<p>Muhammad Rinal</p>	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Soft dan Kualitas Layanan Hard Terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.</p>	<p>Riset ini mengkaji tentang kualitas layanan soft dan hard pada FE UII Yogyakarta.</p>	<p>Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan soft dan kualitas layanan hard secara simultan terhadap loyalitas, sedangkan secara parsial hanya kualitas layanan soft yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.</p>
<p>Rifqi Sasmita Hadi</p>	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Islam Indonesia: Analisis Peran Mediasi Kepuasan Mahasiswa.</p>	<p>Penelitian ini menguji tentang dampak kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa dengan mediasi kepuasan mahasiswa.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia, (2) kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia, dan (3) kualitas pelayanan tidak memberikan dampak pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.</p>

Sumber: Data primer diolah, 2020.

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 manajemen layanan sebagai variabel bebas. Studi ini memakai metode kuantitatif untuk mendeskripsikan tingkat nilai persepsi responden terhadap variabel penelitian dan menganalisis dampak antara variabel manajemen layanan perpustakaan pada masa pandemi covid-19 terhadap kesetiaan mahasiswa. Sementara penelitian ini mengadopsi beberapa teori yang digunakan sebagai landasan kajian dalam memecahkan masalah ini diantaranya terkait dengan variabel manajemen layanan perpustakaan pada masa pandemi dan kesetiaan mahasiswa.

Metode Penelitian

Variabel yang dijadikan objek penelitian kuantitatif ini terdiri dari dua (2) yaitu: manajemen layanan perpustakaan sebagai variabel bebas dan loyalitas mahasiswa sebagai variabel terikat. Variabel manajemen layanan perpustakaan memiliki 3 dimensi antara lain meliputi: kebijakan umum perpustakaan, transaksi peminjaman dan layanan daring. Sementara variabel loyalitas mahasiswa terdiri dari dimensi loyal dan dimensi komitmen. Dimensi loyal terdiri dari 5 indikator antara lain: (1) kesetiaan memanfaatkan jasa layanan perpustakaan, (2) akan tetap menggunakan layanan meskipun ada perubahan kebijakan, (3) memperoleh pengalaman yang paling baik, (4) mengajak pelanggan baru untuk menjadi pelanggan perpustakaan, (5) akan memberitahukan langsung kepada perpustakaan terhadap kelemahan atau kekurangan perpustakaan. Selanjutnya dimensi komitmen meliputi 5 indikator, antara lain: (1) memberi rekomendasi kepada pustakawan lain, (2) mampu menolak produk atau jasa dari perpustakaan lain, (3) komitmen terhadap layanan, (4) berperan aktif dalam program loyalitas, (5) ada keinginan rasa memiliki terhadap perpustakaan.

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 Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) yang memiliki jumlah populasi mahasiswa lebih dari 25.000 orang. Sampel dari ke 3 perguruan tinggi swasta di DIY tersebut adalah seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah populasi mahasiswa

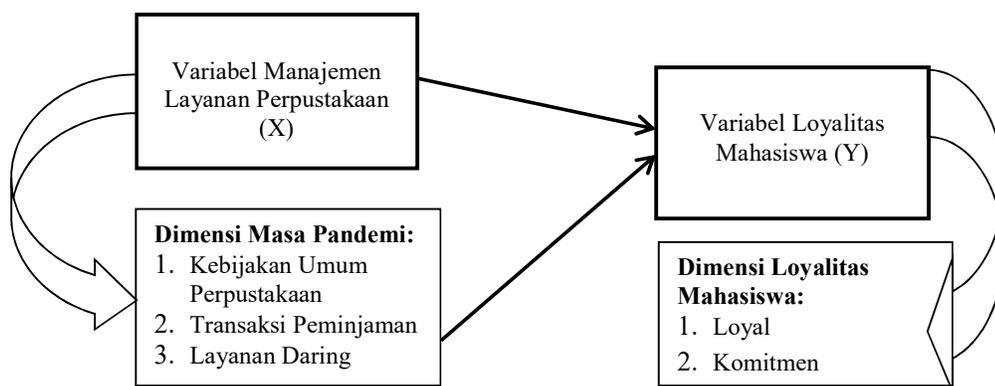
No	Nama Perguruan Tinggi	Jumlah Mahasiswa
1	Universitas Islam Indonesia (UII)	29.500
2	Universitas Ahmad Dahlan (UAD)	27.835
3	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)	26.263
	Total Populasi	83.598

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*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang terdaftar aktif pada ke 3 perguruan tinggi sebagaimana tersaji pada Tabel 2. Menurut Sugiyono (2015) dengan jumlah populasi mahasiswa sebesar 83.598 orang, maka sampel yang ditetapkan sebagai sampel dengan tingkat kesalahan 5% adalah minimal 382 orang.

Jenis data yang diperlukan dalam riset ini adalah data primer, yang didapat melalui penyebaran angket yang terdiri dari berbagai macam pernyataan tertulis deskriptor variabel manajemen pelayanan perpustakaan 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 dibuat dengan skala Likert, dimana penilaian jawaban responden 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 sekunder dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kemenristekdikti RI dan dari ketiga Perguruan Tinggi Swasta (PTS) DIY.

Lokasi penelitian dengan tema manajemen pelayanan perpustakaan terhadap kesetiaan mahasiswa 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 25.000 mahasiswa, yaitu UII, UAD dan UMY. 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 dari ke-3 dimensi manajemen layanan perpustakaan. Dimensi manajemen layanan perpustakaan tersebut yakni (1) kebijakan umum perpustakaan, (2) transaksi peminjaman dan (3) layanan daring terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

Hasil dan Pembahasan

Persepsi Responden terhadap Variabel Manajemen Layanan Perpustakaan (X)

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

Tabel 3. Persepsi responden terhadap variabel dan dimensi manajemen layanan perpustakaan (X)

Variabel	Dimensi	Skor Jawaban	Skor Kumulatif	Rerata	Kategori
Manajemen Layanan Perpustakaan		24238	27648	87.21	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 manajemen layanan perpustakaan 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 manajemen layanan perpustakaan diberikan skor nilai sebesar 87.21 (kategori sangat tinggi).

Hasil uji data terbukti bahwa aspek kebijakan umum perpustakaan menempati ranking 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 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 manajemen layanan perpustakaan pada 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. Dengan demikian perlu adanya langkah-langkah strategis bagi para pimpinan perpustakaan agar kebutuhan informasi pemustaka tetap terjaga pada masa pandemi covid-19.

Persepsi Responden terhadap Variabel Loyalitas Mahasiswa (Y)

Variabel loyalitas mahasiswa memiliki 2 dimensi, antara lain adalah sifat loyal dan komitmen. Kuesioner yang disebarakan 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	Sangat Tinggi
	Sifat Loyal	6661	7680	86.73	Sangat Tinggi
	Komitmen	6613	7680	86.11	Sangat Tinggi

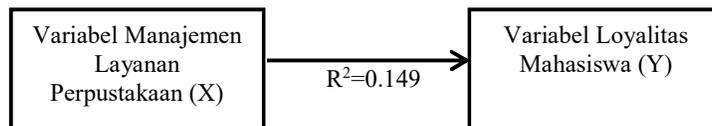
Sumber: data primer diolah N=386; 2020

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). Terdapat selisih yang tidak terpaud jauh antara dimensi sifat loyal dengan dimensi komitmen mahasiswa yaitu 86.73 dengan 86.11, hanya beda sedikit di belakang koma. 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.

Hasil olah data 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) Kesiediaan 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) Kesiediaan berperan dalam program loyalitas terhadap layanan perpustakaan; (5) Adanya rasa memiliki terhadap perpustakaan.

Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan (X) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y)

Pengaruh manajemen layanan perpustakaan (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) dinyatakan bahwa tanggapan pemustaka PTS di DIY terhadap manajemen layanan perpustakaan (X) memiliki dampak substansial terhadap loyalitas mahasiswa (Y) yang diberikan bukti nilai substansial ($0.000 < 0.05$). Besaran nilai pengaruh variabel manajemen layanan perpustakaan terhadap loyalitas mahasiswa (R^2) adalah sebesar 0.149 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara manajemen layanan perpustakaan (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Hasil ini memberikan bukti bahwa manajemen 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

Manajemen layanan perpustakaan di masa pandemi yang merepresentasikan terhadap loyalitas mahasiswa dibuktikan oleh kinerja perpustakaan pada PTS di DIY sehingga dapat terpenuhinya antara harapan dengan kenyataan bahkan melebihi atas harapan mereka, nilai kepercayaan, dan paham 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 manajemen layanan perpustakaan 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 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 *offline* 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.

Korelasi Indikator yang terdapat pada Variabel Manajemen Layanan Perpustakaan dengan Variabel Loyalitas Mahasiswa

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.

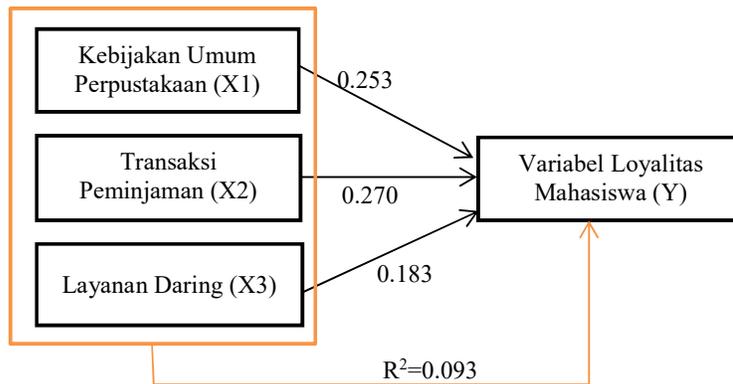
Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Indikator → ↓	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
	Kebijakan Umum Perpustakaan	.000	.	.000	.000
	Transaksi Peminjaman	.000	.000	.	.000
	Layanan Daring	.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

Pada Tabel 5 dan Gambar 3 terbukti bahwa dari masing-masing dimensi X1, X2 dan X3 secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama berdampak positif pada variabel Y.

1. Dimensi kebijakan umum perpustakaan (X1) 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.



Gambar 3. Hasil Analisis Parsial dan Simultan

2. Dimensi transaksi peminjaman (X2) 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.
3. Dimensi layanan daring (X3) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y) dengan hasil pengujian 0.183 dan angka substansial ($0.000 < 0.05$). 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 (X1), dimensi transaksi peminjaman (X2) dan dimensi layanan daring (X3) 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.

Hasil analisis korelasi antara dimensi manajemen layanan perpustakaan dengan variabel Y di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang dirumuskan dapat diterima. Hipotesis tersebut berbunyi: H1: manajemen layanan perpustakaan (X) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H2: kebijakan umum perpustakaan (X1) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H3: transaksi peminjaman (X2) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H4: layanan daring (X3) berdampak pada loyalitas mahasiswa (Y). H5: kebijakan umum perpustakaan (X₁), transaksi peminjaman (X₂) dan layanan daring (X₃) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Y).

Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui persamaan regresi dimensi kebijakan umum perpustakaan (X₁), dimensi transaksi peminjaman (X₂) dan dimensi layanan daring (X₃) pada masa pandemi terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil pengujian regresi linier berganda dapat dilihat dalam Tabel 6. Dari tabulasi persamaan regresi pengaruh dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring terhadap loyalitas mahasiswa sebagai berikut: $Y = 22.071 + .145X_1 + .335X_2 + .129X_3$.

Tabel 6. Hasil regresi linear berganda
Coefficients^a

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

Sumber: data primer diolah N=386, 2020 a. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda (koefisien regresi) di atas terbukti bahwa dimensi kebijakan umum perpustakaan (X1) 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 (X2) 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 (X3) 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.

Pengaruh Dimensi Kebijakan Umum Perpustakaan (X1) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y)

Hipotesis penelitian pada analisis pengaruh X1 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 statistika dari dimensi kebijakan umum perpustakaan senilai (2.383). Nilai signifikansi t statistika 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 (X2) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y)

Hipotesis penelitian pada analisis pengaruh X2 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 statistika dari dimensi transaksi peminjaman senilai (3.092). Nilai signifikansi t statistika 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 (X3) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y)

Hipotesis penelitian pada analisis pengaruh X3 terhadap Y:

H₀ : β₁ > 0,05 dimensi layanan daring tidak berdampak terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

H₁ : β₁ ≤ 0,05 dimensi layanan daring berdampak terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

Hasil pembuktian, diperoleh nilai signifikansi t statistika dari dimensi layanan daring senilai (.898). Nilai signifikansi t statistika lebih besar dari derajat signifikansi α = 5% atau (0.370 > 0.05), maka H₀ diterima, artinya bahwa dimensi layanan daring secara substansial tidak berdampak terhadap loyalitas mahasiswa studi pada PTS di DIY.

Untuk membuktikan besaran efek dari masa pandemi terhadap loyalitas mahasiswa pada PTS di DIY dipakai koefisien determinan berganda (Adjusted R²). 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 DIY.

Tabel 7. Hasil koefisien determinasi regresi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.305 ^a	.093	.086	3.105

Sumber: data primer diolah N=386, 2020 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 *Adjusted R*² dengan memberlakukan Uji F. Tahapan terhadap uji F ini meliputi:

H₀: dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring secara simultan tidak berdampak terhadap loyalitas mahasiswa.

H₁: dimensi kebijakan umum perpustakaan, dimensi transaksi peminjaman dan dimensi layanan daring secara simultan berdampak terhadap loyalitas mahasiswa.

Tabel 8. Hasil uji F (ANOVA^b) regresi

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

Sumber: data primer diolah N=386, 2020 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 statistika sebesar 13.092 dengan derajat signifikansi 0.000. Memperhatikan angka signifikansi hasil pengujian lebih kecil dari 0.05 maka H₀ ditolak. Hal ini dapat dimaknai bahwa 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 DIY.

Pembahasan

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. Jumlah responden adalah 339 pengguna perpustakaan dengan fokus pengukuran pada 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 berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Akan tetapi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan tidak signifikan. Hasilnya dapat diterapkan untuk menguji kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap organisasi nirlaba, seperti perpustakaan umum. Studi ini memiliki beberapa implikasi teoritis. Pertama, mengamati bahwa pengalaman layanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan. 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, 2018). Mengacu pada hasil penelitian sebelumnya, beberapa elemen sengaja dihilangkan diantaranya adalah emosi pelanggan dan pengalaman layanan, dan menilai emosi melalui integrasi item skala untuk mengukur pengalaman layanan. Oleh karena itu, pendekatan baru diambil menggunakan konstruksi pengalaman layanan untuk meneliti kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan.

Dengan menggabungkan teori terapan dan analisis korelasi data, ditemukan 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. Hasil uji hipotesis terbukti bahwa kepuasan pengguna berhubungan positif dengan loyalitas pengguna tetapi untuk hipotesis kualitas layanan tidak 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 perpustakaan/pustakawan (Chandrasekar & Murugathas, 2013).

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 pustakawan untuk membantu pemustaka dalam memperoleh informasi yang diperlukan (Chandrasekar & Murugathas, 2013). Untuk keberhasilan masa depan, disarankan agar program pelatihan pustakawan atas perubahan layanan menjadi lebih terarah, dari layanan pasif menjadi layanan proaktif, diintegrasikan ke dalam perencanaan tahunan perpustakaan. Kurangnya kesadaran tentang layanan perpustakaan dilaporkan sebagai alasan lain ketidakpuasan dan loyalitas pengguna (Casey & Savastinuk, 2016).

Loyalitas mahasiswa dapat tercipta atas dasar pengalaman selama memperoleh layanan perpustakaan, baik pengalaman langsung maupun pengalaman dari mulut ke mulut. Hal ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa, 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). Misi utama perpustakaan umum maupun jenis perpustakaan lain adalah untuk menyediakan layanan yang digerakkan oleh pengguna yang efisien, menciptakan kepuasan pengguna, dan merangsang serta mempertahankan niat pengguna untuk berkunjung kembali.

Akhirnya, banyak hal telah ditemukan bahwa pengalaman layanan merupakan salah satu faktor inti dari kepuasan pelanggan. Selain itu, beberapa juga menunjukkan bahwa kepuasan merupakan faktor yang relevan untuk memastikan loyalitas pelanggan (Bolton & Christopher, 2014). Dalam studi ini, dilakukan integrasi 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 Strobl (2012). Ada juga beberapa implikasi manajerial dari temuan yang dapat membantu manajer perpustakaan untuk memahami hubungan yang positif dan diperkirakan dapat berpengaruh 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 manajemen layanan perpustakaan (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 manajemen layanan perpustakaan (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa manajemen 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). Hasil Analisis Korelasi antara ke 3 dimensi yang terdapat pada variabel manajemen layanan perpustakaan dengan variabel loyalitas mahasiswa pada masa pandemi dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang dirumuskan dapat diterima. Hasil Analisis 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 sebesar 8,6%. Sementara kelebihan nilai sebesar 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 DIY. Bukti lain menunjukkan bahwa dampak manajemen layanan perpustakaan pada masa pandemi terhadap loyalitas mahasiswa terbukti sangat rendah. Hal ini dapat dimaknai bahwa meskipun terjadi perubahan manajemen layanan, ternyata mahasiswa tetap loyal terhadap perpustakaan. Hal ini perlu mendapatkan perhatian bagi para manajer perpustakaan agar tetap memberikan layanan terbaiknya bagi para pemustaka, sehingga loyalitas mereka tetap terjaga.

Daftar Pustaka

- 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.
- 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>.
- Casey, M. E., & Savastinuk, L. C. (2016). 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>.
- 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.
- Hadi, R.S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Islam Indonesia: Analisis Peran Mediasi Kepuasan Mahasiswa. *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- 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>.
- Lepp, A., & Gibson, H. (2018). Sensation seeking and tourism: Tourist role, perception of risk and destination choice. *Tourism Management*, 29, 740–750. <https://doi.org/fdpcpw>.
- Riduwan. (2015). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Rinal, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Soft dan Kualitas Layanan Hard Terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- 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.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- 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.