



Kredibilitas dan Daya Tarik Pustakawan Sebagai Komunikator Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka

Nurasmi¹, Nurjanah² dan Zurkarnain³

¹Perpustakaan Universitas Riau

^{2,3}Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fisip, Universitas Riau

Email: nurasmiuncu@gmail.com

Diajukan: 11-05-2021; Direview: 01-06-2021; Diterima: 11-06-2021; Direvisi: 26-06-2021

Abstrak

Untuk dapat mengelola perpustakaan dengan baik, diperlukan pustakawan yang kredibel dan kompeten dalam menjalankan tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kredibilitas pustakawan dan daya tarik pustakawan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Alat analisis statistik yang digunakan adalah PSPP dan aplikasi LISREL. Jumlah sampel penelitian 200 orang. Analisis akhir menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kredibilitas pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (nilai $T = 4,34$), daya tarik pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (nilai $T = 3,302$). Kredibilitas pustakawan secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (T -values = 1,22) tetapi secara tidak langsung berpengaruh signifikan (T -values = 2,129), daya tarik pustakawan tidak secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (T -values) = 1,07, tetapi melalui intervensi (secara tidak langsung daya tarik pustakawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (nilai $T = 2,354$), kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (nilai $T = 2,42$). kredibilitas dan daya tarik pustakawan berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan secara tidak langsung terhadap loyalitas pengguna perpustakaan di Perpustakaan Universitas Riau.

Kata kunci: kredibilitas; pustakawan, daya Tarik; kepuasan; dan loyalitas.

Abstract

Good library management must be implemented. In order for management to be carried out properly, a credible and competent librarian is needed in carrying out their duties. This study aims to examine the effect of librarian credibility and librarian attractiveness on visitor satisfaction and loyalty. The research uses a quantitative approach. The analytical method used is Structural Equation Modeling (SEM). Statistical analysis tools used are PSPP and LISREL application. The number of research samples is 200 people. The final analysis used Confirmatory Factor Analysis (CFA). The results showed that the credibility of the librarian has a significant effect on visitor satisfaction (T value = 4.34), the attractiveness of the librarian has a significant effect on visitor satisfaction ($T = 3.302$). The librarian's credibility does not directly have a significant effect on customer loyalty (T -values = 1.22) but indirectly significantly (T -values = 2.129), the attractiveness of librarians does not directly significantly affect customer satisfaction (T -values) = 1.07, but through intervention (indirectly the attractiveness of librarians has a significant effect on customer loyalty (T value = 2.354), customer satisfaction also has a significant effect on customer loyalty (T value = 2.42). significant direct effect on visitor satisfaction and indirectly on the loyalty of library users at the Riau University Library.

Keywords: credibility; librarian, attraction; satisfaction; and loyalty.

Pendahuluan

Eksistensi perpustakaan pada hakikatnya adalah sebuah wadah yang dituntut untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas. Pelayanan terbaik akan didapatkan jika pustakawan yang bertugas memiliki kredibilitas dan daya tarik yang baik. Pelayanan terbaik merupakan syarat mutlak agar perpustakaan dicintai oleh pemustakanya. Pelayanan terbaik di perpustakaan dikenal dengan istilah pelayanan prima yang merupakan asas pokok yang telah ditetapkan Perpustakaan sebagai institusi induk dari perpustakaan di Indonesia. Pustakawan dan tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima kepada pemustaka (PNRI, 2007:7).

Perpustakaan Universitas Riau selalu berupaya menerapkan layanan pemustaka sesuai dengan standar perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan ini telah menerapkan layanan berbasis TIK yang bertujuan untuk kepuasan pemustaka. Wujud dari upaya tersebut dapat dilihat dari perolehan akreditasi A dari perpustakaan pada tahun 2013, pada tahun 2016 ditingkatkan lagi sistem manajemen perpustakaan dengan menerapkan standar internasional SMM ISO 9001: 2008. Perpustakaan Universitas Riau mendapatkan sertifikat layak pada kategori “*library services*” pada tahun 2017, dan tahun 2019 berhak untuk *upgrade* sertifikat ke SMM ISO 9001:2015 dan reakreditasi Perpustakaan dengan nilai bertahan yaitu akreditasi A.

Mendapatkan sertifikat ISO dan pengakuan akreditasi A merupakan satu capaian dan pengakuan atas sistem manajemen yang sudah berjalan di Perpustakaan Universitas Riau, namun dibalik itu juga melekat satu tanggung jawab untuk menjalankan sistem manajemen tersebut sesuai dengan standar di mana pelayanan yang optimal dan kepuasan pemustaka adalah muara dari layanan yang diberikan. Sejak diberlakukannya manajemen ISO pada tahun 2016 sampai sekarang sudah dilakukan beberapa kali pengukuran survei kepuasan pemustaka dengan nilai memuaskan. Ketercapaian sasaran mutu dibidang kepuasan pemustaka nilainya berfluktuasi walaupun masih dalam kategori memuaskan namun dari aspek layanan, kritikan dan saran diperoleh masukan bahwa masih ditemukan komplek dari pemustaka.

Di samping itu, hasil pemantauan ketercapaian sasaran mutu diantaranya pada bidang pelayanan bagian pengunjung pintu utama diperoleh informasi tingkat ketercapaian yang fluktuatif diawal dan semakin lama semakin tergambar penurunan capaiannya. Ketercapaian sasaran mutu pengunjung pintu utama mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun ketahun. Kondisi ini menjadi pemikiran serius bagi manajemen perpustakaan untuk mengkaji lebih teliti faktor apa yang menjadi penyebabnya. Pada prinsipnya ketercapaian target dapat dianalogikan bahwa pemustakanya semakin loyal hal itu merupakan salah satu ciri dari loyalitas yaitu “menjadi pelanggan setia/ bersedia datang lagi bahkan mungkin lebih dari itu seseorang yang loyal akan mengajak rekannya yang lain untuk berkunjung juga ke perpustakaan sehingga akhirnya jumlah kunjungan akan meningkat, ini sejalan dengan hasil penelitian Dwininda dkk (2018) yang menyimpulkan bahwa kredibilitas yang dimiliki oleh pustakawan akan mendorong loyalitas pemustaka untuk datang kembali ke perpustakaan karena merasa dilayani dengan baik. Semua fakta lapangan dari hasil penilaian terhadap kinerja layanan perpustakaan tentu tidak akan terlepas dari hasil dari kinerja pustakawan / staf layanan yang bertugas melayani pemustaka.

Kinerja pustakawan dan staf di perpustakaan Universitas Riau pada prinsipnya sudah merupakan bidang yang dikendalikan mutunya, yaitu melalui penerapan pengembangan SDM sesuai kebutuhan di lapangan dengan memberikan kemudahan dalam pengembangan karier dan kompetensi yang bertujuan untuk mempersiapkan SDM yang kredibel sehingga dapat melakukan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka, “namun apakah penilaian kredibel tersebut sudah

didapatkan dari pemustaka?”. Hal tersebut merupakan pertanyaan dasar yang akan penulis kembangkan pada penelitian ini.

Tinjauan Pustaka

Kredibilitas menurut Hovland *et al.* (dalam Munnukka, 2014), kredibilitas sumber dibangun dari dua komponen, kepercayaan dan keahlian. Selanjutnya Venus (2004) menambahkan daya tarik (*attractiveness*) dan McGuire (dalam Munnukka, 2014) juga berpendapat berpendapat bahwa efektivitas suatu pesan juga tergantung pada daya tarik sumber, yang didorong oleh keakraban, disukai dan kemiripan. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dimungkinkan lebih mudah dibujuk (dipersuasi) jika sumber-sumber persuasinya (komunikator) memiliki kredibilitas yang cukup. Dalam bentuk proses komunikasi seorang komunikator akan sukses apabila ia berhasil menunjukkan *source of credibility*, artinya menjadi sumber kepercayaan bagi komunikan kepada komunikator ditentukan oleh keahlian komunikator dalam bidang pekerjaannya serta dapat tidaknya dipercaya”. (Effendy, 2000).

Kepuasan pemustaka diuraikan Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day: “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemustaka”. Konsep layanan prima kepuasan merupakan syarat untuk loyalitas.

Tjiptono (2001) mengemukakan enam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen yaitu: 1) Pembelian ulang, 2) Kebiasaan mengonsumsi merek tersebut, 3) Selalu menyukai merek tersebut, 4) Tetap memilih merek tersebut, 5) Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik, dan 6) Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain. Di bidang perpustakaan digunakan dua indikator yaitu: Kunjungan ulang (1) dan merekomendasikan (6).

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh kredibilitas pustakawan Saleh (2013), Rachmawati (2017) menyimpulkan bahwa kredibilitas pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Di bidang lain Auza (2012) menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa secara parsial kredibilitas, daya tarik dan kewenangan berhubungan dengan etos kerja karyawan hotel namun setelah dilakukan pengujian daya tarik termasuk katagori tidak bermakna yang berarti tidak ada hubungannya dengan etos kerja. Lain halnya dengan pendapat Lalita (2015) pada penelitiannya tentang Hubungan kredibilitas sumber dan daya tarik sumber dengan sikap masyarakat pada kebijakan Walikota” yang menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa daya tarik sumber memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap sikap masyarakat pada kebijakan pemerintah Surabaya, hasil yang senada juga disampaikan oleh Munnukka (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “*Credibility of peer endorse and advertising effectiveness*” bahwa daya tarik berpengaruh terhadap sikap konsumen.

Metode Penelitian

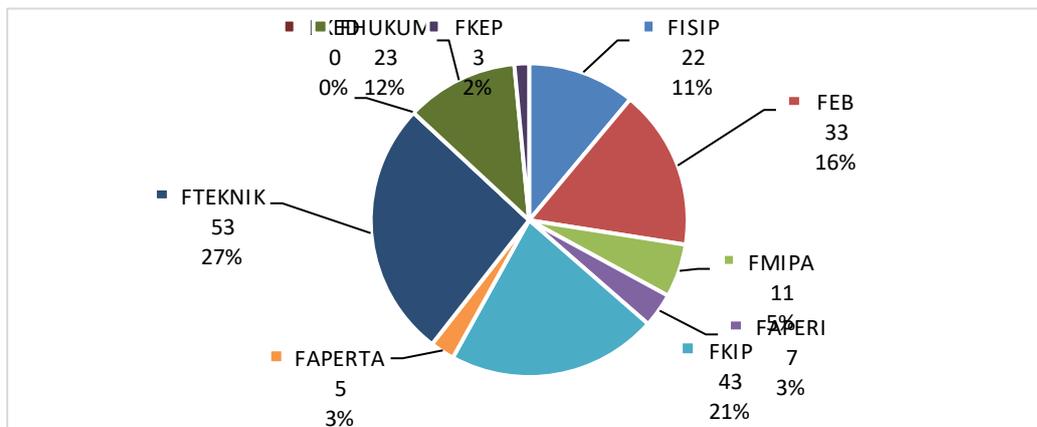
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, berupa survei melalui instrumen kuesioner. Sampel sebanyak 200 orang diambil secara random sampling. Pendekatan yang digunakan adalah pemodelan *SEM (Structural Equation Modeling)*, dengan menggunakan alat bantu aplikasi LISREL. Analisis data menggunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, yang menghasilkan *T-values* pada setiap korelasi yang diuji, di mana pengaruh antar variabel dianggap signifikan jika *T-values* lebih besar dari 1,96 (nilai kritis signifikansi). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel laten yaitu kredibilitas pustakawan (Keahlian dan keterpercayaan (Munnukka 2014 dan

Venus 2004: 57)), daya tarik pustakawan (daya tarik fisik dan psikologi (Venus, 2004: 67) dan keakraban hubungan (*intimacy*) (Cangara, 2007:98; Awza, 2000:10)), kepuasan pemustaka (Empati, siap membantu dan memenuhi janji (Rahayu, 2015:36)), loyalitas pemustaka (pemustaka datang lagi dan pemustaka merekomendasikan kepada teman (Tjiptono (2001:85))).

Penelitian diawali dengan penyusunan kuesioner berdasarkan kerangka konseptual (tinjauan teoritis). Instrumen tersebut diuji dengan validitas dan reliabilitas instrumen pengumpulan data menggunakan alat bantu *software PSPP*, dilanjutkan pengumpulan data penelitian. Sebelum dianalisis, data diuji menggunakan pengujian data *outlier*, dilanjutkan dengan uji normalitas data (*data screening*). Dengan menggunakan *software LISREL*, peneliti melakukan analisis *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, yang menghasilkan output estimasi hasil penelitian serta *path analysis diagram (T-values)*. Model diuji menggunakan *Goodness of Fit (GOF)*, untuk mendapatkan model yang fit. Setelah model fit, keluaran *CFA* berupa estimasi dan *path analysis diagram* digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

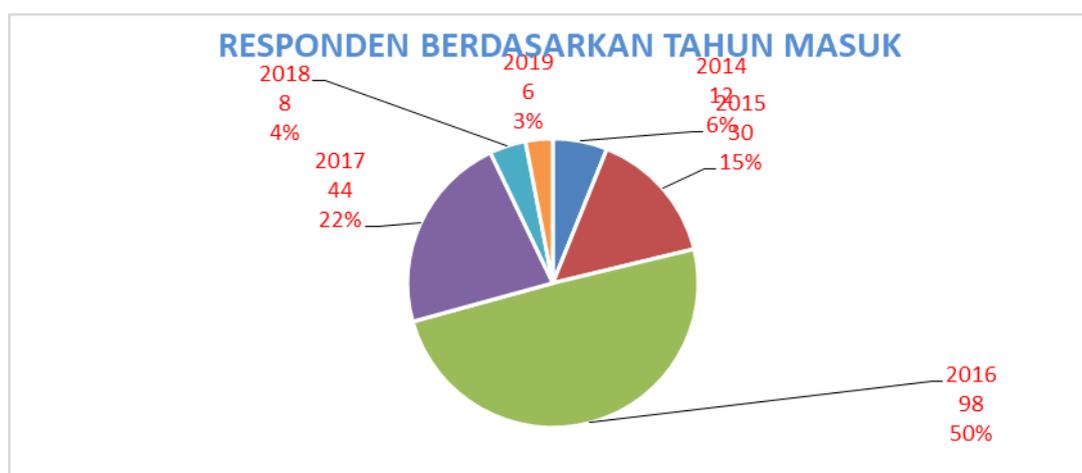
Hasil dan Pembahasan
Karakteristik Responden

Dari jumlah 200 responden terverifikasi sebanyak 71 laki-laki, serta 129 orang perempuan, artinya responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan (64,5%). Berdasarkan fakultas, responden terbagi dalam 10 kategori, sesuai dengan gambar 1. Hasil tersebut memperlihatkan responden didominasi mahasiswa FT (27%), FKIP (21%), FEKON (16%), sisanya berasal dari fakultas lain, sedangkan F Kedokteran (0%).



Gambar 1. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas
Sumber : Data Olahan *PSPP*, 2020

Berdasarkan tahun masuk, responden memiliki rentang tahun masuk 2013 s.d 2019, sebagaimana dapat dilihat gambar 2. Hasil tersebut menunjukkan responden didominasi tahun masuk 2016 (50%), disusul tahun 2017 (22%) dan 2015 (15%).



Gambar 2. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk
Sumber : Data Olahan PSPP, 2020

Kredibilitas Pustakawan (Variabel Laten X₁)

Analisis deskriptif jawaban responden berkaitan dengan kredibilitas pustakawan, menghasilkan rekapitulasi jawaban seperti tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi Respon Terhadap Variabel Laten X₁

No	Variabel Manifes		Frekuensi				Jml
	Var	Pernyataan	STS	TS	S	SS	
1	X _{1.1.1}	Pustakawan mempunyai kemampuan menguasai informasi (pesan dalam melakukan pelayanan)	0	2	38	60	200
			0%	1%	69%	30%	100%
2	X _{1.1.2}	Pustakawan mempunyai kemampuan menyampaikan informasi (pesan) dalam melakukan pelayanan	0	3	137	60	200
			0%	1,5%	68,5%	30%	100%
3	X _{1.2.1}	Pustakawan jujur dalam melakukan pelayanan	0	2	119	79	200
			0%	1%	59,5%	39,5%	100%
4	X _{1.2.2}	Pustakawan tulus dalam melakukan pelayanan	0	8	127	65	200
			0%	4%	63,5%	32,5%	100%
5	X _{1.2.3}	Pustakawan bersikap adil dalam melakukan pelayanan	0	0	132	68	200
			0%	0%	66%	34%	100%
6	X _{1.2.4}	Pustakawan bersikap sopan dalam melakukan pelayanan	0	4	120	76	200
			0%	2%	60%	38%	100%
Skor			0	3,26	128,83	68	
Persentase (%)			0	1,58	64,42	34	

Sumber: Data Olahan PSPP, 2020

Tabel 1. Menunjukkan bahwa dari 200 responden yang diajukan pernyataan berkaitan dengan kredibilitas pustakawan, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Mayoritas responden setuju “Pustakawan mempunyai kemampuan menguasai informasi (pesan) dalam

melakukan pelayanan”, yaitu sebanyak 138 orang (69%), mayoritas setuju “Pustakawan mempunyai kemampuan menyampaikan informasi (pesan) dalam melakukan pelayanan”, yaitu sejumlah 137 orang (68,5%), mayoritas setuju “Pustakawan jujur dalam melakukan pelayanan”, yaitu sejumlah 119 orang (59,5%), mayoritas setuju “Pustakawan tulus dalam melakukan pelayanan”, yaitu sebanyak 127 orang (63,5%), mayoritas setuju “Pustakawan bersikap adil dalam melakukan pelayanan” yaitu sejumlah 132 orang (66%) dan juga mayoritas setuju “Pustakawan bersikap sopan dalam melakukan pelayanan” yaitu sebanyak 120 orang (60%). Hasil rekapitulasi jawaban seluruh variabel manifes, diperoleh skor “sangat tidak setuju” 0 (0%), “tidak setuju” 3,16 (0,58%), “setuju” 128,83 (64,42%) dan “sangat setuju” 68 (34%). Dari hasil tersebut tergambar bahwa mayoritas responden setuju Pustakawan Perpustakaan Universitas Riau kredibel dalam memberikan pelayanan baik dari sisi keahlian maupun keterpercayaan. Hal tersebut merupakan respon positif responden terhadap kredibilitas pustakawan di perpustakaan Universitas Riau. Meskipun pada tabel tersebut juga masih ada responden yang menjawab tidak setuju dengan skor 3,16 (1,58%), namun, untuk jawaban yang paling negatif yaitu “sangat tidak setuju” diperoleh nilai skor 0, ini menunjukkan bahwa dari 200 responden tidak ada satupun yang merespon sangat negatif.

Daya Tarik Pustakawan (Variabel Laten X_2)

Hasil jawaban responden terkait daya tarik pustakawan dijelaskan dalam rekapitulasi jawaban pada tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Respon Terhadap Variabel Laten X_2

No	Variabel Manifes		Frekuensi				Jml
	Var	Pernyataan	STS	TS	S	SS	
1	$X_{2.1}$	Pustakawan berpenampilan menarik dalam melakukan pelayanan	0 0%	4 2%	144 72%	52 26%	200 100%
2	$X_{2.2}$	Pustakawan berpenampilan ceria saat melayani pemustaka dalam melakukan pelayanan	0 0%	17 8,5%	131 65,5%	52 26%	200 100%
3	$X_{2.3}$	Pustakawan memiliki kemampuan membangun hubungan yang harmonis dengan pemustaka dalam melaksanakan layanan pemustaka	0 0%	12 6%	136 68%	52 26%	200 100%
Skor			0	11	137	52	
Persentase (%)			0	5,5	68,5	26	

Sumber: Data Olahan PSPP, 2020

Tabel 2. menunjukkan bahwa dari 200 responden diajukan pernyataan tentang daya tarik pustakawan, sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju. Responden yang merespon setuju pada pernyataan “pustakawan berpenampilan menarik dalam melakukan pelayanan”, yaitu sebanyak 144 orang (72%), untuk pernyataan “Pustakawan berpenampilan ceria saat melayani pemustaka dalam melakukan pelayanan”, yaitu sejumlah 131 orang (65,5%), dan untuk pernyataan “Pustakawan memiliki kemampuan membangun hubungan yang harmonis dengan pemustaka dalam melaksanakan layanan pemustaka”, jawaban setuju diberikan oleh 136 orang (68%). Dari jawaban tersebut tergambar bahwa sebagian besar responden memberikan respon positif terhadap semua pernyataan yang diberikan berkaitan dengan daya tarik pustakawan. Berdasarkan

rekapitulasi jawaban seluruh variabel manifes, seperti terlihat pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak setuju” 0 (0%), “tidak setuju” 11 (5,5%), “setuju” 137 (68,5%) serta jawaban “sangat setuju” 52 (26%). Dari rekapitulasi tersebut tergambar bahwa jawaban terbanyak adalah “setuju” (68,5%), yang berarti bahwa mayoritas responden setuju bahwa pustakawan Universitas Riau memiliki daya tarik dalam melakukan pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap daya tarik pustakawan di Perpustakaan Universitas Riau. Meskipun pada tabel tersebut ada juga responden yang memberikan jawaban “tidak setuju” dengan skor 11 (5,5%). Ini artinya masih ada responden yang tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan, namun untuk jawaban yang “sangat tidak setuju” tidak ditemukan, nilai skor 0 (0%).

Kepuasan Pemustaka (Variabel Laten Z)

Hasil responden terkait kepuasan pemustaka, menghasilkan rekapitulasi jawaban pada tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Respon Terhadap Variabel Laten Z

No	Variabel Manifes		Frekuensi				Jml
	Var	Pernyataan	STS	TS	S	SS	
1	Z ₁	Pustakawan memahami kebutuhan saya (pemustaka) di perpustakaan	0	11	127	62	200
			0%	5,5%	63,5%	31%	100%
2	Z ₂	Pustakawan membimbing pada saat saya (pemustaka) mengalami kesulitan dalam kegiatan pelayanan	0	3	126	71	200
			0%	1,5%	63%	35,5%	100%
3	Z ₃	Pustakawan menepati janji ketika menjanjikan pelayanan pada saya	0	2	139	59	200
			0%	1%	69,5%	29,5%	100%
Skor			0	5,3	130,6	64	
Persentase (%)			0	2,6	65,3	32	

Sumber: Data Olahan PSPP, 2020

Tabel; 3. menunjukkan bahwa dari 200 responden yang diajukan pernyataan mengenai kepuasan pemustaka, sebagian besar responden memberikan jawaban “setuju”. Mayoritas setuju pustakawan memahami kebutuhan (pemustaka) dalam memberikan pelayanan, jawaban tersebut didapat dari 127 orang (63,5%), mayoritas juga setuju pustakawan membimbing pemustaka saat mengalami kesulitan dalam kegiatan pelayanan, jawaban tersebut didapat dari 126 orang (63%), dan mayoritas juga setuju pustakawan menepati janji ketika menjanjikan pelayanan kepada pemustaka, jawaban tersebut didapat dari 139 orang (69,5%), Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban semua variabel manifes, yang ditampilkan pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak setuju” 0 (0%), “tidak setuju” 5,3 (2,6%), “setuju” 130,6 (65,3%) serta jawaban “sangat setuju” 61 (32%). Dari rekapitulasi tersebut tergambar bahwa jawaban terbanyak adalah “setuju” (65,3%), meskipun ada juga yang menjawab tidak setuju (2,6%) namun tidak ada satupun yang menjawab sangat tidak setuju (0%).

Loyalitas Pemustaka (Variabel Laten Y)

Hasil jawaban responden terkait kepuasan loyalitas pemustaka, menghasilkan rekapitulasi jawaban pada tabel 4.

Tabel 4. Deskripsi Respon Terhadap Variabel Laten Y

No	Variabel Manifes		Frekuensi		Jml		
	Var	Pernyataan	STS	TS	S	SS	
1	Y ₁	Saya berkunjung lagi ke perpustakaan untuk mendapatkan layanan perpustakaan	0	4	127	69	200
			0%	2%	63,5%	34%	100%
2	Y ₂	Saya mengajak teman (merekomendasikan) untuk berkunjung juga ke perpustakaan	0	8	126	66	200
			0%	4%	63%	33%	100%
Skor			0	4	126,5	67,5	
Persentase (%)			0	2	63,25	33,75	

Sumber: Data Olahan PSPP, 2020

Tabel 4. Menunjukkan bahwa dari 200 responden yang diberikan pernyataan mengenai loyalitas pemustaka di Perpustakaan Universitas Riau, sebagian besar responden menjawab setuju terhadap loyalitas pemustaka dengan pernyataan pemustaka berkunjung lagi ke perpustakaan, yaitu sejumlah 127 orang (63,5%), dan mayoritas juga menjawab setuju untuk pernyataan pemustaka mengajak teman (merekomendasikan) untuk berkunjung juga ke perpustakaan. Sebanyak 126 orang (63%). Dari semua pernyataan yang diajukan berkaitan dengan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Universitas Riau, tergambar bahwa mayoritas responden memberikan respon positif. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban semua variabel manifes, yang ditampilkan pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak setuju” 0 (0%), “tidak setuju” 4 (2%), “setuju” 126,5 (63,25%) serta jawaban “sangat setuju” 67,5 (33,75%). Dari rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari sampel penelitian adalah “setuju” (63,25%), yang berarti bahwa mayoritas responden loyal dengan Perpustakaan Universitas Riau, meskipun ada juga responden yang menjawab tidak setuju namun dengan presentase yang kecil (2%) dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju (0%).

Hasil *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*

Analisis *CFA* pada aplikasi *LISREL* merupakan analisis terhadap persamaan korelasi pemrograman *SIMPLIS*, yang menghasilkan *output* berupa *Goodness Of Fit (GOF) Statistics*, persamaan struktural, matrik hasil estimasi, serta *path diagram*. Pada *CFA* tahap I, ditemukan bahwa model belum fit, hal ini ditandai dengan *output GOF* yang sebagian besar belum memenuhi kriteria model. Oleh karena model belum fit, maka dilakukan modifikasi *CFA* dan dilanjutkan dengan analisis *CFA* Tahap II. Berdasarkan *output* yang diberikan, peneliti melakukan pengujian *Goodness of Fit (GOF)*, ternyata pada *CFA* Tahap II model sudah fit (Tabel 3.1). Karena sudah diperoleh model yang fit, maka *output CFA* tersebut dapat dijadikan alat untuk menguji hipotesis penelitian

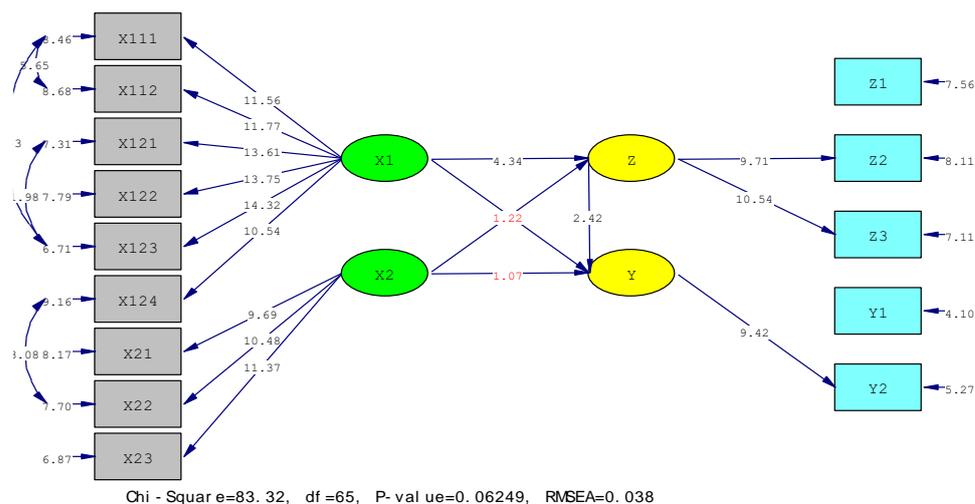
Tabel 5. Pengujian Goodness-of-Fit Statistics CFA Tahap II

Kategori <i>GOF</i>	Kriteria Model	Hasil	Kesimpulan
<i>Absolute fit measure</i>			
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	83,324	Fit
<i>P-Value</i>	> 0,05	0,0625	Fit
<i>Goodness-of-fit Index (GFI)</i>	> 0,90	0,946	Fit
<i>Average Goodness-of-fit Index (AGFI)</i>	Biasanya di bawah GFI	0,913	Fit
<i>Root means Square Error of</i>	< 0,08	0,0375	Fit

Approximation (RMSEA)			
Incremental fit indices			
Normed Fit Index (NFI)	0 - 1	0,949	Fit
Comparative Fit Index (CFI)	> 0,90	0,988	Fit
Parsimony fit indices			
Parsimony Goodness-of-fit Index (PGFI)	0 - 1	0,586	Fit

Sumber : Data Olahan LISREL, 2020

Output berupa model penelitian dapat dilihat pada gambar 2.



Keterangan :
 X1 = Kredibilitas Pustakawan (Variabel laten & Eksogen)
 X2 = Daya tarik Pustakawan (Variabel laten & Eksogen)
 Z = Kepuasan Pemustaka (Variabel laten & Endogen)
 Y = Loyalitas Pemustaka (Variabel laten & Endogen)
 X111 - X112 = Variabel manifes untuk X1 (1)
 X121 - X124 = Variabel manifes untuk X1 (2)
 X21 - X23 = Variabel manifes untuk X2
 Y1 - Y2 = Variabel manifes untuk Y
 Z1 - Z3 = Variabel manifes untuk Z

Gambar 2. Path Analysis Diagram T-values

(Sumber: Data Olahan LISREL, 2020)

Gambar di atas memperlihatkan output CFA yang menghasilkan dua persamaan struktural. Kedua persamaan tersebut dapat dianalisis sebagai berikut: [a] Persamaan struktural pertama : Kepuasan pemustaka (Z) dipengaruhi oleh kredibilitas pustakawan (X1) sebesar 0,495 atau 49,5% serta oleh daya tarik pustakawan (X2) sebesar 0,368 atau 38,6%. Sedangkan berdasarkan R square yang dihasilkan, diketahui bahwa $R^2 = 0,676$, artinya sebesar 0,676 atau 67,6% kepuasan pemustaka (Z) dipengaruhi X1 dan X2, sedangkan sisanya (32,4%) adalah oleh faktor lain. [b] persamaan struktural kedua : loyalitas pemustaka (Y) dipengaruhi oleh kepuasan pemustaka (Z) sebesar 0,398 atau 39,8%, dipengaruhi oleh kredibilitas pustakawan (X1) sebesar 0,173 atau 17,3%, serta oleh daya tarik pustakawan sebesar 0,157 atau 15,7%. Sedangkan berdasarkan R square yang dihasilkan, diketahui bahwa $R^2 = 0,455$, artinya sebesar 45,5% loyalitas pemustaka (Y) dipengaruhi Z, X1, dan X2, sisanya (55,5%) adalah oleh faktor lain.

Pembahasan

Pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka

Berdasarkan pengolahan data penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kredibilitas pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini terlihat pada *path analysis diagram (T- values)*: signifikansi Kredibilitas pustakawan (X_1) ke kepuasan pemustaka (Z) adalah 4,34 (lebih besar dari nilai kritis 1,96) yang berarti bahwa kredibilitas pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Saleh (2013) dan Rachmawati (2017) yang melakukan penelitian juga pada layanan perpustakaan dengan hasil penelitian yang juga menyimpulkan bahwa kredibilitas sumber berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian kredibilitas sumber dibidang lain juga penulis ambil sebagai referensi yaitu Munnukka (2015) meneliti pada pengaruh kredibilitas *peer endoser* terhadap sikap pembeli, menyimpulkan bahwa kredibilitas sumber berpengaruh terhadap pembentukan sikap, hal senada juga disampaikan Lalita (2015) pada hasil penelitiannya yang menyimpulkan kredibilitas sumber memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pembentukan sikap masyarakat, Dewi (2018) yang meneliti tentang pengaruh kredibilitas sumber (kader posyandu) terhadap partisipasi masyarakat menyimpulkan bahwa kredibilitas sumber cukup berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat. Yang terakhir penelitian Auza (2012) tentang pengaruh kredibilitas sumber terhadap etos kerja karyawan, menyimpulkan bahwa secara keseluruhan berpengaruh positif.

Secara teoritis Hovlan, Janis dan Kelly dalam Munnukka (2014: 182) telah menyatakan bahwa kredibilitas sumber dibangun dari dua komponen yaitu kepercayaan dan keahlian. Keahlian adalah sejauh mana komunikator diyakini menjadi sumber pernyataan yang valid. Kepercayaan adalah tingkat kepercayaan pada maksud komunikator untuk menyampaikan pernyataan yang menurutnya paling valid. Apabila dua komponen kredibilitas ini sudah ada dalam diri pustakawan tentu pemustaka akan menilai bahwa pustakawannya sudah kredibel dengan artian pustakawan memiliki keahlian dalam menyampaikan pesan dan pustakawan adalah sosok yang dapat dipercaya dengan nilai-nilai keterpercayaan yang melekat pada dirinya sehingga menimbulkan dampak yang positif pada pemustaka yang dilayani yakni tercapainya rasa puas terhadap pelayanan pustakawan yang mereka terima dalam kegiatan pelayanan.

Pengaruh daya tarik pustakawan terhadap kepuasan pemustaka

Berdasarkan pengolahan data penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa daya tarik pustakawan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini terlihat pada *path analysis diagram (T- values)*: signifikansi Daya tarik pustakawan (X_2) ke kepuasan pemustaka (Z) adalah 3,302 (lebih besar dari nilai kritis 1,96) yang berarti bahwa daya tarik pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan pada persamaan *Structural Equation*, diperoleh informasi bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kredibilitas pustakawan dan daya tarik pustakawan. Pada akhir persamaan diperoleh nilai R^2 atau *R square* sebesar 0,676, yang artinya kedua faktor tersebut memberikan pengaruh sebesar 67,6% terhadap kepuasan pemustaka, selebihnya adalah karena faktor lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan kesimpulan pada penelitian Munnukka (2015) bahwa daya tarik secara positif mempengaruhi sikap konsumen terhadap iklan dan merek, Dewi (2018) juga menyimpulkan daya tarik kader posyandu cukup berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat dan Lalita (2015) menemukan bahwa daya tarik sumber memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat. Secara teori terlihat bahwa daya tarik sumber juga merupakan komponen penting yang mendukung keberhasilannya suatu komunikasi. Oleh karena itu hasil

penelitian ini sesuai dengan teori bahwa daya tarik pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap loyalitas pemustaka

Dari pengolahan data yang telah dilakukan diketahui bahwa dalam analisis ini korelasi pada kedua variabel laten yaitu: kredibilitas pustakawan (X_1) dan loyalitas pemustaka (Y) mempunyai dua jalur pengaruh, yaitu pengaruh langsung (*Direct Causal Effect / DCE*) ($X_1 \rightarrow Y$) dengan T -value sebesar 1,22 ($< 1,96$), hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung kredibilitas pustakawan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka namun tidak signifikan. Namun jika dilihat dari pengaruh tidak langsung (*Indirect Causal Effect / ICE*) yaitu X_1 ke Y melalui Z diperoleh nilai T -values sebesar 2,129 ($> 1,96$), artinya pada pengaruh tidak langsung kredibilitas pustakawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka. Dari kedua pengaruh ini diperoleh pengaruh total (*Total Causal Effect / TCE*) sebesar 2,932 ($> 1,96$), nilai ini juga berarti bahwa secara keseluruhan Kredibilitas pustakawan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwininda pada tahun 2018, yang meneliti tentang hubungan kredibilitas pustakawan dengan loyalitas pemustaka pada perpustakaan UNISBA yang menyimpulkan bahwa hubungan antara kredibilitas pustakawan dengan loyalitas pemustaka terdapat hubungan yang signifikan dalam kategori sedang. Uji korelasi didapat koefisien korelasi $\rho = 0,537$; $\rho^2 = 0,288$; $\alpha = 0,05$; $n = 102$; $dk = 100$, didapatkan hasil $t_{hitung} = 6,366$ dan $t_{tabel} = 1,984$, maka dinyatakan signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Penelitian tentang loyalitas yang lain juga dilakukan oleh Sahidi (2016) yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT Perpustakaan Pembangunan Nasional (UPN) “VETERAN” Yogyakarta” yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pemustaka dengan nilai signifikansi variabel kualitas layanan $0,000 < 0,05$. Nilai koefisiensi regresi kualitas layanan 0.928 yang berarti berpengaruh positif, semakin baik kualitas layanan akan meningkatkan loyalitas pemustakanya. Bicara tentang kualitas pelayanan tentu salah satu komponennya adalah sumber daya manusia (pustakawan) yang terlibat dalam aktifitas pelayanan.

Pengaruh daya tarik pustakawan terhadap loyalitas pemustaka

Berdasarkan dari analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa korelasi ini memiliki dua jalur pengaruh, yaitu pengaruh langsung (*Direct Causal Effect / DCE*) dengan T -value sebesar 1,07 ($< 1,96$) artinya secara langsung daya tarik pustakawan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka namun tidak signifikan, selanjutnya pengaruh tidak langsung (*Indirect Causal Effect / ICE*) dengan T -values sebesar 2,010 ($> 1,96$). Dari nilai pengaruh tidak langsung ini dapat diartikan bahwa daya tarik pustakawan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka. Dan berdasarkan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung ini didapatkan pengaruh total (*Total Causal Effect / TCE*) sebesar 2,354 ($> 1,96$) yang berarti secara keseluruhan daya tarik pustakawan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Awza (2012) yang meneliti tentang pengaruh “Kredibilitas, Daya Tarik, dan Kewenangan Pimpinan sebagai Komunikator terhadap Etos Kerja Karyawan Hotel Berbintang III di Kotamadya Pekanbaru”, pada penelitian tersebut Awza menyimpulkan tentang pengaruh daya tarik yaitu secara parsial pengaruh positif variabel daya tarik tidak bermakna (non significant), namun secara keseluruhan berpengaruh signifikan.

Pengaruh kepuasan pemustaka terhadap loyalitas pemustaka

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa korelasi yang terjadi pada variabel kepuasan pemustaka (Z) dengan loyalitas pemustaka (Y) merupakan satu jalur pengaruh langsung (*Direct Causal Effect / DCE*). Sesuai dengan output estimasi melalui analisis *CFA*, didapatkan bahwa *T-value* adalah sebesar 2,42 ($>1,96$), yang berarti berpengaruh signifikan. Dari hasil uji tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pemustaka berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka.

Hasil analisis ini sejalan dengan uraian teoritis tentang layanan prima dimana tujuan akhir pelayanan prima adalah membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*, dimana kesetiaan tersebut diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu (Rahmayanti, 2010:8). Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas akan didapatkan apabila kepuasan telah terpenuhi. Pada bidang layanan perpustakaan, loyalitas berupa sikap pemustaka terhadap layanan perpustakaan di mana pemustaka memiliki keinginan untuk menjaga, memiliki, dan merekomendasikan kepada orang lain terhadap objek (layanan perpustakaan). Sehingga pada konteks ini loyalitas pada pemustaka adalah sikap seseorang yang memiliki keinginan untuk ikut serta dalam melakukan pengembangan di perpustakaan, memberikan saran untuk perbaikan sarana dan prasarana, merekomendasikan bahan bacaan, dan ikut melestarikan perpustakaan (Kusumawardhani, Rachmawati, dan Prijana, 2018: 158).

Semua hasil temuan dalam penelitian ini merupakan informasi penting bagi manajemen perpustakaan mengingat penilaian kepuasan dan loyalitas pemustaka merupakan bagian yang harus dijaga dan selalu dievaluasi serta ditingkatkan setiap waktu karena kepuasan pemustaka merupakan tujuan dari pelaksanaan pelayanan yang berstandar ISO. Keberhasilan perpustakaan Universitas Riau menjalankan manajemen mutu berstandar ISO akan memberikan sumbangan point untuk peningkatan mutu Universitas Riau.

Penutup

Hasil analisis data yang telah dilakukan diperoleh simpulan bahwa: Kredibilitas pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dengan nilai signifikansi 4,34. Daya tarik pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dengan nilai signifikansi 3,302. Kredibilitas pustakawan secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pemustaka, dengan nilai signifikansi 1,22. Namun secara tidak langsung berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 2,219, begitu juga dengan pengaruh total diperoleh nilai total yang juga berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 2,932. Daya tarik pustakawan secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pemustaka, dengan nilai signifikansi 1,07. Namun secara tidak langsung berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 2,010, begitu juga dengan pengaruh total diperoleh nilai total yang juga berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 2,354. Kepuasan pemustaka berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka, dengan nilai signifikansi 2,42. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menggambarkan bahwa pustakawan perpustakaan Universitas Riau sudah kredibel dan memiliki daya tarik berdasarkan penilaian pemustaka, hasil ini merupakan nilai yang harus dijaga dan selalu ditingkatkan agar dapat mewujudkan tujuan utama pelayanan yang berstandar ISO yaitu terwujudnya kepuasan pemustaka sehingga semakin loyal dan mencintai perpustakannya. Disarankan untuk melakukan pengkajian lebih dalam terkait loyalitas pemustaka karena pada penelitian ini kredibilitas dan daya tarik pustakawan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pemustaka.

Daftar Pustaka

- Amin Saleh (2014) 'Pengaruh Kredibilitas Pustakawan Pada Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat' [online] Jurnal Edulib, issue 1, vol. 4, Mei 2014 pp. 1-15. Doi: 10.17509/edulib.v4i1.1169.
- Antar Venus (2004) *Manajemen Kampanye: panduan teoretis dan praktis dalam mengefektifkan kampanye komunikasi*. Bandung
- Budi Trianto (2016) *Riset Modeling: teori, konsep dan prosedur melakukan penelitian serta pengolahan data penelitian dengan program SPSS dan LISREL*. Ed. 2. Pekanbaru: Adh Dhuha Insitut.
- Clark, Jason K. And Evans, Abigail T. (2014) 'Source Credibility and Persuasion: The Role of Message Position in Self-Validation' *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2014 Vol. 40(8) DOI: 10.1177/0146167214534733 pspb.sagepub.com. diakses 30-11-2019.
- Creswell, J. W. (2016) *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwininda Kusuma wardhani, Tine Silvana Rachmawati, Prijana (2018) 'Hubungan Kredibilitas Pustakawan dengan Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan UNISBA [online] Jurnal Libraria , Vol. 6, No. 1, Juni 2018 pp 153-174 diakses 5 Oktober 2019.
- Edi Riadi (2018) *Statistik SEM Structural Equation Modeling dengan LISREL*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono (2016) *Service Quality dan Satisfaction*. Ed. 4. Yogyakarta: Andi.
- Fransisca Rahayuningsih (2015) *Mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode LIBQUAL+tm*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hafied Cangara (2007) *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Išoraitè, Margarita (2016) 'Customer Loyalty Theoretical Aspects' [online] *Ecoforum, [Volume 5, Issue 2 (9), 2016]* pp. 292-299 diakses 5 Oktober 2019.
- Jalaludin Rakhmat (2005) *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Leila Mona (2001) 'Komunikasi Non Verbal pada Kredibilitas Komunikator. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Nina Rahmayanty (2010) *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Onong Uchjana Effendy (2005) *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pawit M. Yusup (2014) *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Ed. 1. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pawit M. Yusup (2016) *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Ed. 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rusmadi Awza (2000) 'Pengaruh Kredibilitas, Daya tarik, dan Kewenangan Pimpinan sebagai Komunikator Terhadap Etos Kerja Karyawan Hotel Berbintang III di Kotamadya Pekanbaru (kasus pada Hotel Mutiara Merdeka). Tesis. Bandung: Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran.
- Rusmadi Awza (2012) 'Kredibilitas, Daya tarik, dan Kewenangan Pimpinan sebagai Komunikator Terhadap Etos Kerja Karyawan' *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vo. 1, Nomor 1, Maret 2012 hlm. 1-7.
- Toni Wijaya (2011) *Manajemen Kualitas Jasa: desain Servqual, QFD, dan Kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*. Jakarta: Indeks.

-
- Yasin Setiawan (2019) 'Pengaruh Komunikasi berbasis komputer terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka' [online]. [Jurnal Riset Komunikasi](#) 3(1):1-17 Februari 2020. DOI: 10.24329/jurkom.v3i1.88 diakses 4 Maret 2020.
- Yunesa Puti Lalita (2015) 'Hubungan Kredibilitas Sumber (*Source Credibility*) dan Daya Tarik Sumber (*Source Attractiveness*) dengan Sikap Masyarakat pada Kebijakan Walikota (Studi sikap mahasiswa Surabaya terhadap Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya di bawah pimpinan Tri Rismaharini). Tesis. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Kekhususan Manajemen Komunikasi Universitas Indonesia.