

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENCITRAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

Yeni Fitria Nurahman

Perpustakaan STIKES Yayasan RSI Surabaya
yeni@stikesyarsis.ac.id / yenifitria84@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan tuntutan dari perpustakaan sebagai penyedia jasa yang berkualitas dan bernilai tinggi ini dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan kepada pengguna. Kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan persepsi dari pengguna. Dan perpustakaan harus berusaha memberikan pencitraan yang baik kepada masyarakat tentang perpustakaan karena pencitraan memiliki peran dalam mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pengguna pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pengguna dan loyalitas. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel tersebut guna mengembangkan layanan dan fasilitas perpustakaan. Metode penelitian ini eksplanatif dengan populasi penelitian pengguna perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya, besar sampel sebanyak 130 responden yang diambil secara purposive (non random). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra, kepuasan pengguna serta loyalitas mempunyai hubungan dengan arah positif. Dan kepuasan pengguna sebagai variabel supported yang memperkuat hubungan antar variabel.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Pencitraan, Kepuasan Pengguna, Loyalitas

PENDAHULUAN

Di era perkembangan teknologi dan informasi saat ini perpustakaan harus dapat membaca keinginan dan tuntutan dari penggunanya. Kemajuan ICT (*information communication technology*) membuat pergeseran paradigma masyarakat dari era masyarakat industri menuju era masyarakat informasi yang penuh dengan persaingan ketat baik di pasar domestik maupun di pasar