

**PENGARUH PERILAKU PUSTAKAWAN TERHADAP LOYALITAS
PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN BALAI PELESTARIAN
NILAI BUDAYA (BPNB) ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

SUCI INTAN SARI

NIM. 150503114

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2020 / 2021**

**PENGARUH PERILAKU PUSTAKAWAN TERHADAP LOYALITAS
PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN BALAI PELESTARIAN
NILAI BUDAYA (BPNB) ACEH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Studi Program Srata Satu (S1)
Dalam Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh :

SUCI INTAN SARI

NIM. 150503114

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Zubailah, M.Ed.

NIP. 197004042001122001

Pembimbing II

Nurrahmi, S.Pd.I, M.Pd

NIP. 197902222003122001

SKRIPSI

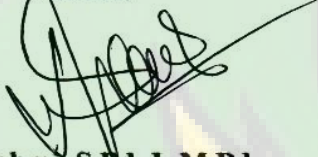
Telah Dinilai Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry, dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal :

Selasa, 27 Juli 2021 M
17 Dzulhijjah 1442 H

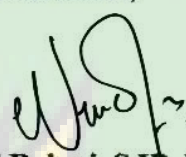
Di Darussalam – Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



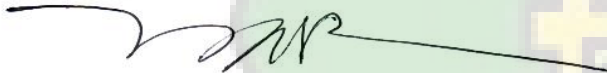
Nurrahmi, S.Pd. I., M.Pd.
NIP. 197902222003122001

Sekretaris,



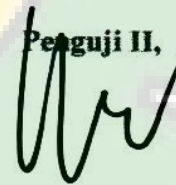
Nurul Rahmi, S.IR., M.A
NIDN. 2031079202

Penguji I,



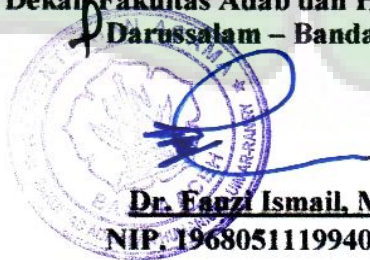
Dr. Muhammad Nasir, M.Hum.
NIP. 196601131994021002

Penguji II,



Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS
NIP. 196002052000031001

Mengetahui Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh



Dr. Farzi Ismail, M. Si
NIP. 196805111994021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Intan Sari
Tempat/Tgl. Lahir : Ladong, 3 Juli 1997
NIM : 150503114
Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Pustakawan Terhadap Loyalitas
Pemustaka Pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai
Budaya (BPNB) Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis skripsi ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya tulis saya sendiri, dan saya tidak akan melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dengan dunia akademis. Jika suatu hari ditemukan pelanggaran akademik dalam penulisan ini maka saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan serta perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

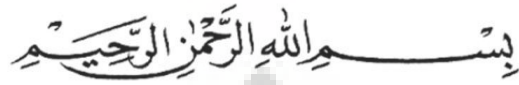
Banda Aceh, 15 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Suci Intan Sari

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil A'lamين puji dan syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Perilaku Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh”**. Skripsi ini disusun dengan maksud menyelesaikan studi di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry guna untuk mencapai gelar sarjana dalam bidang Ilmu Perpustakaan. Shalawat beriring salam penulis sajikan kepada junjungan alam, yaitu Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan dan penyelesaian skripsi ini tidak mungkin berhasil diselesaikan tanpa adanya bimbingan dan arahan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, rasa dan terima kasih serta penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, ibu Nuhayati Ali Hasan, M.LIS selaku ketua prodi, bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku sekretaris prodi, bapak Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag., M.Sc., M.A. selaku Penasehat Akademik, kepada para

dosen yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis serta semua civitas akademika Fakultas Adab dan Humaniora Uin Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Ibu Zubaidah, M.Ed sebagai pembimbing I dan Ibu Nurrahmi, S.Pd,I., M.Pd sebagai pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu, bimbingan dan arahnya selama penyusunan dan penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Teristimewa karya ini penulis persembahkan kepada keluarga, ibunda, dan ayahanda tercinta yang telah merawat, mendidik dan mencurahkan segala kasih sayang kepada penulis selama ini dan dengan berkat doa ibunda dan ayahanda penulis dapat menyelesaikan studi perkuliahan ini.
4. Kepada sahabat tercinta Syahratul Huda dan Maisarah Putri dan kawan-kawan seperjuangan SI IP angkatan 2015, kalian adalah teman sekaligus tempat bersenda gurau untuk menghibur diri di saat jenuh dalam perkuliahan, dan juga memberikan sumbangan pemikiran, serta ide-ide yang baik kepada penulis. Semoga kita selalu menjaga tali silaturahmi selamanya.
5. Kepada ibu Ratih Ramadhani, ibu Nurmila Khaira dan ibu Yulhanis selaku pustakawan di perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh, kepala BPNB Aceh, dan juga kepada seluruh karyawan atau karyawan dan peneliti di BPNB Aceh yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama penelitian ini.

6. Terimakasih kepada kak Rosmiati yang telah memberi bantuan, saran, serta dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi penulisan, isi maupun susunannya, maka dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Demikianlah skripsi ini penulis susun dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuan penulis semoga dapat bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan bagi pembaca lainnya yang gemar akan ilmu pengetahuan.

Banda Aceh, 15 Juli 2021
Penulis,

Suci Intan Sari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR KEASLIAN KARYA TULIS	
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Perilaku Pustakawan	15
1. Pengertian Perilaku Pustakawan	15
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku pustakawan	19
3. Indikator Perilaku pustakawan.....	22
C. Loyalitas Pemustaka.....	24
1. Pengertian dan Ciri-Ciri Loyalitas pemustaka	24
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pemustaka.....	26
3. Indikator Loyalitas Pemustaka.....	27
BAB III : METODE PENELITIAN.....	31
A. Rancangan Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32

C. Hipotesis Penelitian.....	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Validitas dan Reliabilitas	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
1. Sejarah dan Profil Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh	44
2. Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.....	46
3. Visi dan Misi Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh	51
4. Struktur Organisasi.....	52
B. Hasil Penelitian	52
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
2. Uji Korelasi.....	55
3. Uji Regresi linear Sederhana.....	56
4. Pembuktian Hipotesis.....	59
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
BAB V : PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penolong Uji Reliabilitas	38
Table 3.2 Indikator Penelitian	39
Table 3.3 Skala Penilaian Jawaban angket	40
Table 3.4 Interpretasi Nilai Uji r Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1 Koleksi Umum Perpustakaan BPNB Aceh	47
Tabel 4.2 Koleksi Jurnal di Perpustakaan BPNB Aceh	48
Tabel 4.3 Koleksi Terbitan di Perpustakaan BPNB Aceh	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	55
Tabel 4.6 <i>Correlations</i>	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Variabel X dan Y	58
Tabel 4.8 <i>Anova^a</i>	60
Table 4.9 Model Summary	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 : Angket Penelitian
- Lampiran 5 : Dokumentasi
- Lampiran 6 : Daftar Pengunjung
- Lampiran 7 : Statistik Pengunjung
- Lampiran 8 : Data Mentah Angket
- Lampiran 9 : Output Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 10 : Output Hasil Uji Validitas



ABSTRAK

Perilaku pustakawan Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh telah mencerminkan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada para pemustaka, namun loyalitas pemustaka masih terlihat belum maksimal yang ditandai dengan tingkat kunjungan yang masih kurang. Oleh karena itu, dalam skripsi ini penulis mengambil judul “pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian korelasi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 52 pemustaka. Analisa data terdiri dari uji korelasi, regresi linear sederhana, determinasi, dan uji t dengan menggunakan SPSS Versi 25. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh dengan nilai angka korelasi sebesar 0,503 yang tergolong dalam kategori sedang. Nilai regresi diperoleh signifikansi $0,003 < 0,05$. Artinya variabel perilaku pustakawan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh. Hasil pengujian koefisien determinasi R^2 menunjukkan besarnya nilai determinasi (*R Square*) 16,8%. Artinya terdapat pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh sebesar 16,8%, sedangkan sisanya 83,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis dapat diterima dimana nilai $F_{hitung} = 10,1 > F_{tabel} 2,40$. Artinya terdapat pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.

Kata Kunci: *Pengaruh, perilaku pustakawan, loyalitas pemustaka.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seorang pustakawan dalam kesehariannya tentu melakukan interaksi dan komunikasi dengan pemustaka. Namun perlu disadari bahwa ketika memberi sebuah pelayanan pustakawan harus menempatkan diri pada posisinya agar terjalin interaksi yang positif antara pemustaka dan juga pustakawan. Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan harus selalu meningkatkan kemampuannya dalam berinteraksi dengan pemustaka, agar mampu menarik perhatian pemustaka. Pustakawan juga dituntut untuk mampu memahami perilaku pemustaka agar dapat memberikan layanan yang baik kepada pemustaka. Oleh karena itu para pustakawan harus memahami dan menerapkan perilaku yang professional untuk menarik dan meningkatkan loyalitas pemustaka.

Dalam dunia perpustakaan, perilaku seorang pustakawan tidak bisa dilepaskan dari pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Dalam berperilaku, setiap individu mempunyai latar belakang dan motif tertentu. Menurut Simamora, setiap perilaku didorong oleh motivasi, sementara itu motivasi sangat berkaitan dengan kebutuhan. Suatu kebutuhan menjadi stimulus untuk menggerakkan individu melakukan sebuah tindakan. Perilaku adalah respon terhadap stimulus atau suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan baik disadari atau

tidak¹. Dengan demikian perilaku yang di implementasikan oleh seseorang sangat erat hubungannya dengan penilaian dari oleh lain.

Begitu juga dengan perilaku pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Menurut Purwono tenaga perpustakaan berkewajiban: a) memberikan layanan prima terhadap pemustaka, b) menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, c) memberikan keteladanan dan juga menjaga nama baik lembaga serta kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing². Hermawan menambahkan bahwa kewajiban pustakawan kepada masyarakat adalah memberikan layanan dengan cepat, tepat, mudah, murah, tertib dan tuntas sesuai dengan prosedur yang berlaku³. Layanan dilakukan dengan sopan dengan prinsip senyum, salam, sopan dan santun.

Pustakawan yang dapat memberikan pelayanan dengan perilaku yang baik sesuai dengan etika pergaulan di masyarakat memiliki beberapa manfaat di antaranya: pustakawan dengan pemustaka dapat saling menghargai, diwujudkan dengan sikap sopan, santun, ramah dan bersahabat, pustakawan akan selalu mengembangkan pikiran positif, dewasa dan tidak cuek kepada orang lain. Melayani dengan sabar, tidak mudah tersinggung dapat timbul ketenangan hidup, dan juga melahirkan pikiran

¹ Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 10.

² Purwono, *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 83.

³ Hemawan S, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 113.

jernih dan objektif. Kemudian komunikasi dapat menghilangkan kekecewaan dan kepenatan yang akan menghambat dalam pergaulan sehari-hari⁴.

Perilaku layanan yang diberikan oleh seorang pustakawan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka, sehingga para pemustaka akan tetap setia atau loyal dalam memanfaatkan jasa yang diberikan. Irawan mengemukakan bahwa loyalitas (loyalitas jasa), yaitu derajat sejauh mana seorang pemustaka menunjukkan perilaku pemanfaatan berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu disposisi atau kecenderungan suatu sikap yang positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa⁵.

Loyalitas pemustaka terhadap sesuatu pelayanan menurut Griffin dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu melakukan pemanfaatan yang berulang secara teratur, artinya pemustaka yang melakukan pemanfaatan berbagai koleksi atau fasilitas serta jasa perpustakaan secara teratur dalam keadaan apapun. Memanfaatkan antar lini produk dan jasa, artinya pemustaka yang loyal menyediakan waktu tambahan yang disediakan oleh perpustakaan. Adanya perilaku mempromosikan kepada orang lain, artinya pemustaka harus mempromosikan suatu jasa di sebuah perpustakaan yang dikunjungi baik pelayanan maupun koleksi yang digunakannya

⁴ Hemawan dan Zulfikar Zein, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, 124.

⁵ Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), 19.

kepada orang lain dan pemustaka yang loyal selalu menolak apabila ditawarkan melakukan kunjungan ke perpustakaan lain⁶.

Berdasarkan hasil observasi awal di Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh berkaitan dengan perilaku pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sudah tergolong baik, dimana layanan yang diberikan oleh pustakawan itu bersifat transparan dan tidak memihak antara sesama pemustaka baik itu pemustaka dari kalangan mahasiswa S1, mahasiswa S2, para dosen, peneliti dan masyarakat umum. Perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka juga terlihat baik dalam aspek mencari referensi yang dibutuhkan oleh pemustaka sehingga pemustaka dengan mudah dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Bahkan tidak hanya itu dalam memberikan sebuah layanan kepada pemustaka juga terlihat para pustakawan memberikan respon yang baik disaat adanya pemustaka yang menanyakan keberadaan koleksi yang dicari, pihak pustakawan tidak hanya menunjukkan letak rak koleksi tersebut melainkan juga harus mendampingi pemustaka hingga menemukan referensi yang dicari.⁷

Hasil pengamatan di atas juga dapat diperkuat dari keterangan salah satu pustakawan di Perpustakaan BPNB Aceh bahwa selama ini dirinya selalu melakukan pantauan terhadap pengunjung baik dari kalangan dosen, peneliti dan mahasiswa S2 yang kewalahan dalam menemukan informasi. Hal ini dikarenakan koleksi referensi yang dibutuhkan oleh pemustaka tidak diketahui keberadaanya, sehingga para

⁶ Griffin, *Management Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2005), 31.

⁷ Hasil Observasi Awal Pada tanggal 20 September 2019

pustakawan memberikan layanan secara personal dalam membantu pemustaka. Tidak hanya itu perilaku layanan yang baik pada perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh terlihat pada aspek hubungan sosial dengan pengunjung dimana pengunjung dalam memanfaatkan jasa perpustakaan juga dilayani melalui media sosial untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.⁸

Merujuk pada hasil wawancara diatas, terlihat bahwa para pustakawan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh mengaplikasikan perilaku yang professional dalam melayani pemustaka, sayangnya para pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh terkesan kurang loyal terhadap perpustakaan tersebut, dimana para pemustaka sehari sekali saja berkunjung ke perpustakaan. Hal ini juga terlihat dengan menurunnya tingkat kunjungan pemustaka ini dibuktikan dengan semakin menurunnya jumlah pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh, bahkan dalam tiga bulan terakhir terlihat penurunan jumlah pengunjung seperti bulan Januari 2020 terdapat 42 pemustaka yang memanfaatkan jasa Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh. Angka tersebut menurun pada bulan Februari menjadi 17 orang dan naik kembali menjadi 22 orang dibulan Maret 2020⁹. Menurunnya angka tersebut sebagai bukti tingkat loyalitas pemustaka yang kurang baik, diperkuat dengan keterangan pihak pustakawan yang menyebutkan bahwa pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh sangat minim

⁸ Hasil Wawancara: Pustakawan Perpustakaan BPNB Aceh, tanggal 11 Maret 2020

⁹ Sumber: Data Pengunjung Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh yang Diperoleh dari Bagian Sirkulasi tahun 2020

pengunjung yang sama atau pengunjung yang melakukan pemanfaatan secara berulang-ulang.¹⁰

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Perilaku Pustakawan terhadap Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah perilaku pustakawan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis kajian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan pengetahuan ilmu perpustakaan umumnya dan khususnya terkait perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian

¹⁰ Hasil Wawancara: Pustakawan Perpustakaan BPNB Aceh, tanggal 11 Maret 2020

Nilai Budaya (BPNB) Aceh, serta dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan kajian lebih lanjut terkait objek kajian ini.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis kajian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, di antaranya :

- a. Bagi Jurusan Ilmu Perpustakaan, sebagai sumbangan pemikiran dalam ilmu pengetahuan sebagai pengembangan sumber daya manusia khususnya bagi yang berkaitan dengan loyalitas pemustaka.
- b. Bagi Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh, kajian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi terkait perilaku pustakawan
- c. Bagi peneliti selanjutnya, kajian ini dapat menjadi bahan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka.

E. Penjelasan Istilah

Adapun untuk menghindari kesalah pahaman pembaca dalam memahami isi skripsi ini, maka dijelaskan beberapa istilah dasar, di antaranya :

1. Perilaku Pustakawan

Perilaku adalah suatu kegiatan atau aktivitas organisme yang mempunyai bentangan yang sangat luas, mencakup : berjalan, berbicara, bereaksi, berpakaian dan lain sebagainya. Bahkan kegiatan internal (internal activity) seperti berfikir, persepsi dan emosi juga merupakan perilaku manusia. Perilaku merupakan faktor

terbesar kedua setelah faktor lingkungan yang mempengaruhi kesehatan individu, kelompok, atau masyarakat.¹¹

Pustakawan adalah sebuah profesi. Pustakawan juga merupakan individu yang hidup dan melakukan segala kegiatan, artinya bahwa ketika sebutan sebagai “pustakawan” disandang sekita profesi itupun melekat pada dirinya.¹² Pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian pelayanan atau jasa kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.¹³ Perilaku pustakawan adalah tindakan yang dilakukan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perpustakaan. Selain hal di atas dapat juga dilihat dari tindakan pustakawan yang berikan kepada pemustaka dalam memberikan pelayanan.¹⁴

Dari berbagai defenisi yang telah dipaparkan di atas, maka yang dimaksud dengan pustakawan adalah segala tindak tanduk pustakawan saat memberikan pelayanan kepada pemustaka. Adapun indikator perilaku pustakawan disini adalah beberapa aspek yaitu aspek tepat waktu dan janji, kesediaan melayani,

¹¹ Hana Utami, *Teori dan Pengukuran Pngetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2010), 53.

¹² Suwarno, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013), 91.

¹³ Hasugian, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Medan: USU Presss, 2009), hlm. 1387

¹⁴ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), 16.

pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, keterbukaan, efisien dan kesederhanaan¹⁵.

2. Loyalitas Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan untuk fasilitas layanan perpustakaan¹⁶. Pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi, memakai layanan dan fasilitas perpustakaan¹⁷. Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah orang yang memanfaatkan jasa layanan yang telah disediakan di perpustakaan.

Loyalitas berasal dari bahasa inggris, “loyal” yang artinya setia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, loyalitas adalah kepatuhan dan kesetiaan¹⁸. Rangkuti mengemukakan loyalitas pelanggan atau pemustaka adalah kesetiaan pelanggan terhadap perpustakaan, dalam aspek pelayanan maupun produk yang ditawarkan¹⁹. Sutisna mengemukakan bahwa loyalitas pemustaka adalah sikap menyenangi terhadap suatu jasa yang dipresentasikan dalam bentuk pembelian yang konsisten terhadap merek tersebut sepanjang waktu²⁰. Dari pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah kesetiaan pemustaka dalam

¹⁵ Almah Hildawati, *Profesionalisme dan keterampilan pustakawan*. Jurnal Adabiyah, Vol 3, No 2, Tahun 2012, 217-225.

¹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9.

¹⁷ Sutarno, *Kamus Perpustakaan dan Informasi*, (Jakarta: Sagung Seto, 2008), 150.

¹⁸ Tim Pustaka Phoniek, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta. PT Media Pustaka Phoniek, 2010), 54.

¹⁹ Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN JP*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), 42.

²⁰ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 19.

memanfaatkan perpustakaan sehingga pemustaka tersebut akan mengunjungi perpustakaan yang bersangkutan secara terus menerus.

Adapun loyalitas pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini ialah suatu keinginan dan kesenangan para pemustaka dalam memanfaatkan suatu jasa perpustakaan yang diberikan oleh para pustakawan serta sarana prasarana yang mendukung kebutuhan pemustaka. Loyalitas seorang pemustaka terhadap sesuatu pelayanan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu, (a) Kebiasaan transaksi adalah seberapa sering pemustaka mengunjungi perpustakaan, (b) Pembelian ulang dapat diartikan sebagai suatu kebiasaan transaksi untuk mengunjungi kembali sebuah perpustakaan, (c) Rekomendasi adalah mengajak orang lain untuk memanfaatkan jasa atau pelayanan yang ada di perpustakaan tersebut dan (d) Komitmen adalah kemauan pemustaka untuk tetap memanfaatkan jasa/layanan yang tersedia di perpustakaan²¹.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas memiliki kecenderungan pemustaka dalam melakukan kunjungan secara berulang dan teratur ke Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh, memanfaatkan jasa Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh, menceritakan dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung ke Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh serta keinginan untuk

²¹ Syarif Hidayatullah, *“Hubungan Citra Merek Dengan Loyalitas Pelanggan Im3 Di Kalangan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”* (Skripsi (Malang: Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2013), 28. Diakses melalui: [Etheses.Uin-Malang.Ac.Id](https://etheses.uin-malang.ac.id) Pada Tanggal: 22 Desember 2019

tidak berkunjung ke perpustakaan lain selain Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesamaan dengan kajian-kajian sebelumnya, maka pada bagian ini dijelaskan beberapa kajian pustaka yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, di antaranya:

Penelitian Anton Risparyanto dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka; (2) besarnya kontribusi kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka; (3) pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pemustaka; (4) pengaruh dan kontribusi kualitas layanan pustakawan terhadap loyalitas pemustaka yang dimediasi oleh kepuasan pemustaka. Lokasi penelitian di Direktorat Perpustakaan UII. Data yang dikumpulkan berupa data primer dengan jumlah responden 190. Data ditampilkan dalam bentuk tabel dan dianalisa dengan menggunakan statistik analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka adalah signifikan; (2) kontribusi kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 47,8%; (3) pengaruh kepuasan pemustaka terhadap loyalitas pemustaka signifikan; (4) pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap loyalitas pemustaka dengan mediasi kepuasan pemustaka adalah signifikan dan (5) kontribusi kualitas

layanan pustakawan terhadap loyalitas pemustaka yang dimediasi kepuasan pemustaka sebesar 33,1%.²²

Penelitian relevan lainnya ditulis juga oleh Safri dengan judul “*Perilaku Pustakawan dalam Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku pustakawan dalam pelayanan pemustaka di perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa dan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi pustakawan dalam pelayanan pemustaka di perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, Untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku pustakawan informan atau pustakawan di perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa sudah menjaga sikap dasar pustakawan dalam hal hubungan dengan pemustaka dengan selalu menerapkan 3S senyum, sopan, santun. Dan kendala yang dihadapi pustakawan dalam pelayanan pemustaka di perpustakaan yaitu masih sangat kurang fasilitas seperti internet (komputer) dan sumber daya manusia (SDM) sehingga pustakawan sangat kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.²³

²² Anton Risparyanto, Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka, *Jurnal Perpustakaan Vol. 8 Nomor 1*, 2017, 51.

²³ Safri, *Perilaku Pustakawan dalam Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa, Skripsi*, (Makasar: UIN Alauddin, 2017), ii.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwininda berjudul “*Hubungan Kredibilitas Pustakawan Dengan Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Unisba*”. Tujuannya adalah mengetahui bagaimana hubungan yang terjadi antara aspek kredibilitas pustakawan yaitu keahlian, keterpercayaan, dan juga daya tarik dengan loyalitas pemustaka. Sampel dari penelitian ini adalah anggota perpustakaan UNISBA, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling kuota. Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan teknik analisis statistik deskriptif dan inferensial menggunakan uji *pearson product moment*. Hasil penelitian ini adalah hubungan antara kredibilitas pustakawan dengan loyalitas pemustaka terdapat hubungan yang signifikan antara kredibilitas pustakawan dengan loyalitas pemustaka dan termasuk dalam kategori sedang.²⁴

Kajian di atas memiliki persamaan dan perbedaan mendasar dengan kajian yang dilakukan. Persamaan terlihat pada variabel Y yakni loyalitas pemustaka terhadap pelayanan. Namun perbedaan mendasar kajian ini yang membedakan pada variabel X dimana penulis melihat aspek perilaku pustakawan. Kajian kedua di atas juga memiliki persamaan yakni melihat perilaku pustakawan dalam memberikan layanan di sebuah lembaga perpustakaan. Namun, kajian tersebut memiliki perbedaan dimana tidak sama sekali melihat aspek loyalitas pemustakanya, sedangkan peneliti mengkaji saling berpengaruh variabel perilaku pustakawan dengan loyalitas pemustaka.

²⁴ Dwininda, *Hubungan Kredibilitas Pustakawan dengan Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan Unisba*, *Jurnal Libraria*, Vol. 6, No. 1, (Bandung: Universitas Padjajaran, 2018), 152.

Penelitian yang relevan ketiga di atas memiliki persamaan dan perbedaan mendasar dengan kajian yang dilakukan. Persamaan terlihat pada variabel Y yakni loyalitas pemustaka terhadap pelayanan. Namun perbedaan mendasar kajian ini yang membedakan pada variabel X dimana penulis melihat aspek perilaku pustakawan. Sedangkan kajian sebelumnya fokus pada kredibilitas layanan.

B. Perilaku Pustakawan

1. Pengertian Perilaku Pustakawan

Dalam ilmu psikologi, perilaku merupakan konsep yang menjadi perhatian utama dalam psikologi sosial. Menurut Sarwono perilaku berarti keadaan sehat dan siap melakukan aksi/tindakan atau dapat dianalogikan dengan keadaan seorang gladiator dalam area laga yang siap menghadapi singa sebagai lawannya dalam pertarungan. Secara harfiah, sikap dipandang sebagai kesiapan raga yang dapat diamati.²⁵

Perilaku ialah sikap yang ditampilkan oleh seseorang bergantung pada situasi, terutama dalam konteks yang paling relevan dari sudut pandang orang tersebut. Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa perilaku tidak selalu sejalan. Banyak perilaku yang didasari oleh sikap seseorang terhadap suatu objek.²⁶

²⁵ Sarwono, S. *Psikologi Remaja*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2011), 81.

²⁶ Saifuddin, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010),

Perilaku layanan adalah suatu sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, maka dari itu pustakawan harus mempunyai kepribadian yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunanya.²⁷ Perilaku pustakawan di dalam perpustakaan dapat dilihat dengan tindakan yang dilakukan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perpustakaan. Selain hal di atas dapat juga dilihat dari tindakan pustakawan yang berikan kepada pemustaka dalam memberikan pelayanan.

Perilaku seseorang menurut Bloom terdiri dari tiga ranah (domain) yakni kawasan kognitif, kawasan afektif dan kawasan psikomotor. Kawasan kognitif yaitu kawasan yang berkaitan aspek intelektual (berfikir atau nalar) terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*comprehension*), penerapan (*application*), penguraian (*analysis*), memadukan (*synthesis*) dan penilaian (*evaluation*). Untuk ranah atau kawasan Afektif yaitu kawasan yang berkaitan aspek-aspek emosional, seperti perasaan, minat, sikap, kepatuhan terhadap moral dan sebagainya, terdiri dari penerimaan (*attending*), sambutan (*responding*), penilaian (*valuing*), pengorganisasian (*organization*) dan aspek karakterisasi (*characterization*). Sedangkan kawasan Psikomotor yaitu kawasan yang berkaitan dengan aspek-aspek keterampilan yang melibatkan fungsi sistem syaraf dan otot (*neuronmuscular system*) dan fungsi psikis.

²⁷ Jonner, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Medan: USU Press, 2009), 32.

Kawasan ini terdiri dari kesiapan, peniruan, membiasakan, menyesuaikan dan menciptakan.²⁸

Pustakawan adalah ahli perpustakaan. Dengan pengertian tersebut berarti pustakawann sebagai tenaga yang berkompeten dibidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Pustakawann juga diartikan sebagai tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik, informasi yang disediakan merupakan informasi publik melalui lembaga kepastakawannan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan.²⁹ Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepastakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.³⁰ Pustakawan adalah pegawai negeri sipil yang berijazah di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diberi tugas secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan di sebuah perpustakaan dan dokumentasi pada unit-unit perpustakaan instansi pemerintah atau unit lainnya.³¹

²⁸ Benjamin Bloom, *Taxonomy of Educational Objectives : The Classification of Educational Goals, Handbook I Cognitive Domain*. (New York : Longmans, Green and Co, 1999), 32-33.

²⁹ Azis, *Pustakawan Sebagai Tenaga Professional di Bidang Perpustakaan, Informasi Dan Dokumentasi*, (JKDMM: Jurnal Kepustakawannan Dan Masyarakat Membaca. Volume 22. Nomor 1, 2006), 44.

³⁰ Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

³¹ Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), 161.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang. Dalam dunia perpustakaan, perilaku pustakawan merupakan hal yang sangat penting untuk dipelajari karena perpustakaan dalam melakukan fungsi pelayanan kepada pemakai selalu berinteraksi dengan objek individu manusia maupun kelompok masyarakat tertentu.

Perilaku pustakawan adalah pola tindakan yang dilakukan oleh pustakawan yang secara langsung ataupun tidak langsung memengaruhi efektivitas organisasi perpustakaan tempat pustakawan tersebut bekerja.³² Senada dengan pendapat sebelumnya perilaku pustakawan juga diartikan sebagai suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi perpustakaan yang didapat secara langsung maupun secara tidak langsung memengaruhi efektifitas kerja suatu organisasi perpustakaan tersebut.³³

Sedangkan menurut Purnomo perilaku pustakawan dalam bekerja adalah tanggapan atau reaksi individu yang timbul baik berupa perbuatan atau sikap maupun anggapan seseorang terhadap pekerjaannya, kondisi kerja yang

³² Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta : Sagung Seto, 2009), 23.

³³ Hildawati, *Profesionalisme dan Keterampilan Pustakawan*. Jurnal Adabiyah Volume 3 Nomor 2. 2012, 217-225.

dialami di lingkungan kerja serta perlakuan pimpinan terhadap pustakawan itu sendiri.³⁴

Berdasarkan pendapat di atas, maka yang perilaku pustakawan yang dimaksud adalah sikap dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pustakawan agar dapat tercapai sebuah tujuan perpustakaan. Sikap ini merupakan aktualisasi pribadi pustakawan sehingga memberikan dampak positif terhadap keberhasilan sebuah perpustakaan dalam memberikan suatu layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pustakawan

Sebagai mana telah diketahui bahwa perilaku terbentuknya melalui suatu proses tertentu dan berlangsung dalam interaksi manusia dengan lingkungan. Perilaku itu sendiri adalah suatu yang sangat kompleks dan merupakan hasil proses aksi dan interaksi dari berbagai macam aspek internal maupun eksternal, psikologis maupun fisik. Perilaku individu dibentuk oleh berbagai faktor atau unsur. Oleh karena itu, kompleks dan rumitnya masalah perilaku oleh manusia maka tidaklah mungkin mengidentifikasi seluruh faktor yang membentuk perilaku. Penulis hanya mengurai beberapa diantara yang dianggap dominan dan bisa terjadi dalam aktivitas manusia.

³⁴ Purwono, *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, 42.

Faktor-faktor yang memegang peranan penting di dalam pembentukan perilaku dapat dibedakan menjadi dua faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik.

1) Faktor Instrinsik

Faktor intrinsik adalah faktor-faktor yang timbul dari dalam diri individu berupa faktor biologis dan faktor psikologis. Faktor biologis terdiri dari sel-sel, hormon-hormon dan zat biokimia. Struktur biologis manusia yaitu genetika, sistem syaraf mengatur pekerjaan otak dan proses pengolahan informasi dalam jiwa manusia. Sistem hormonal bukan saja mempengaruhi mekanisme biologis saja, tetapi juga proses psikologis. Adapun faktor-faktor psikologis dapat diklasifikasikan ke dalam tiga komponen yaitu: komponen Kognitif (pengetahuan), Komponen Afektif (sikap) dan Komponen konatif (motivasi).³⁵

2) Faktor Ekstrinsik

Faktor ekstrinsik adalah faktor-faktor yang berbentuk dari luar diri individu yaitu faktor-faktor lingkungan dengan segala situasi dan kondisinya termasuk lingkungan perpustakaan. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa perilaku merupakan suatu yang kompleks yang menyangkut semua aspek kehidupan, maka dalam kaitannya dengan penelitian ini, faktor ekstrinsik yang dimaksud dalam penelitian adalah lingkungan perpustakaan. Dimana lingkungan perpustakaan ini terdiri atas bermacam-macam objek yang dapat menimbulkan rangsangan

³⁵ Patty, *Pengantar Psikologi Umum*, (Surabaya: Usaha Nasional, 2009), 58.

seperti keberadaan koleksi buku baru, majalah atau surat kabar yang berisi informasi mutakhir, suasana nyaman membaca di dalam ruang perpustakaan dan lain-lain.³⁶

Menurut teori Lawrance Green dalam Notoatmodjo menyatakan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh dua faktor pokok, yaitu faktor perilaku (*behaviorcauses*) dan faktor di luar perilaku (*non behaviour causes*). Selanjutnya perilaku itu sendiri ditentukan atau terbentuk dari 3 faktor yaitu:

1. Faktor predisposisi (*predisposing factors*), yang mencakup pengetahuan, sikap, kepercayaan, keyakinan, dan nilai-nilai.
2. Faktor pemungkin (*enabling factor*), yang mencakup lingkungan fisik, tersedia atau tidak tersedianya fasilitas-fasilitas atau sarana-sarana keselamatan kerja, misalnya ketersedianya alat pendukung, pelatihan dan sebagainya.
3. Faktor penguat (*reinforcement factor*), faktor-faktor ini meliputi undang-undang, peraturan-peraturan, dan pengawasan serta lain sebagainya.³⁷

³⁶ Patty, *Pengantar Psikologi Umum...*, 60.

³⁷ Notoatmodjo, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, (Jakarta. Rineka Cipta, 2013), 32

Sedangkan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku menurut Sunaryo dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Faktor Genetik atau faktor keturunan merupakan konsep dasar atau modal untuk kelanjutan perkembangan perilaku makhluk hidup itu.
2. Faktor Eksogen atau faktor dari luar individu meliputi faktor lingkungan seperti usia, pendidikan, pekerjaan, agama, sosial ekonomi dan kebudayaan.³⁸

Berdasarkan ketiga pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang bersumber dari dua faktor yakni faktor dalam diri seseorang baik yang bersumber dari bawaan sejak lahir dan faktor yang bersumber dari lingkungan baik lingkungan pendidikan, sosial, budaya dan bahkan juga faktor agama.

3. Indikator Perilaku Pustakawan

Adapun unsur-unsur perilaku yang dikaji dalam penelitian ini ialah perilaku pelayanan yang harus diketahui oleh seorang pustakawan. Menurut Almah perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:³⁹

³⁸ Sunaryo, *Psikologi Untuk Pendidikan*, (Jakarta: EGC, 2004), 23

³⁹ Almah Hildawati, *Profesionalisme dan Keterampilan Pustakawan*. Jurnal Adabiyah, Vol 3. No 2. Tahun 2012, 217-225.

a. Tepat waktu/janji

Seorang pustakawan dalam menyampaikan suatu pendapat perlu diperhatikan janji yang disampaikan kepada pemustaka bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

b. Kesiediaan melayani

Pustakawan harus siap melayani segala kebutuhan pemustaka baik itu kebutuhan secara langsung ataupun tidak langsung..

c. Pengetahuan/keahlian

Pustakawan harus memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan mengikuti pelatihan tertentu sebagai sebuah syarat dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang sangat luas dibidangnya.

d. Kesopanan/Ramah tamah

Seorang pustakawan dalam melayani setiap kebutuhan pemustaka maka mereka harus memberikan pelayanan prima baik bersikap ramah, sabar dan sopan sesuai dengan standar dalam melayani pemustaka di perpustakaan

e. Kejujuran/Kepercayaan

Seorang pustakawan harus memiliki sikap yang jujur dalam artian jujur dalam bentuk aturan dan juga jujur dalam bentuk penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini maka seorang pustakawan dapat dikategorikan sebagai pustakawan yang dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pengguna merasa puas.

f. Keterbukaan

Seorang pustakawan harus memiliki sikap terbuka baik kepada pemustaka maupun kepada rekan kerjanya. Dimana keterbukaan itu akan memengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat yang dilayani.

g. Efisien

Dari segi pelayanan perpustakaan, tuntutan pemustaka adalah suatu efisien dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan waktu yang tepat serta hasil yang baik. Dengan demikian efisiensi merupakan suatu tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan.

h. Kesederhanaan

Tata cara suatu pelayanan pustakawan di sebuah perpustakaan perlu diperhatikan untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka agar tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan tugasnya.

C. Loyalitas Pemustaka

1. Pengertian dan Ciri-Ciri Loyalitas Pemustaka

Secara harfiah kesetiaan atau loyalitas berarti sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini diambil tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan lebih cenderung mempengaruhi sikap konsumen. Loyalitas (loyalitas jasa), yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk mengguna-kan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini.⁴⁰

Rangkuti mengemukakan loyalitas pemustaka adalah kesetiaan pelanggan terhadap perpustakaan, dalam dalam aspek pelayanan maupun produk yang ditawarkan.⁴¹ Sutisna mendefinisikan loyalitas adalah sikap menyenangkan terhadap suatu jasa yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu.⁴²

Perilaku layanan yang diberikan oleh seorang pustakawan tentu akan mempengaruhi loyalitas pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang diberikan oleh pihak pemustaka. Irawan mengemukakan bahwa loyalitas (loyalitas jasa), yaitu

⁴⁰ Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elekmedia, 2009), 23.

⁴¹ Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*, serta *Analisis PLN JP*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), 42.

⁴² Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 19.

derajat sejauh mana seorang pemustaka menunjukkan perilaku pemanfaatan berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu disposisi atau kecenderungan sikap yang positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini.⁴³ Dari pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah suatu kesetiaan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan sehingga pemustaka tersebut akan mengunjungi perpustakaan yang bersangkutan secara terus menerus.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pemustaka

Menurut Mardalis terdapat juga beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu kepuasan pelanggan, kualitas jasa, dan citra. Kepuasan pelanggan sebagai perasaan suka atau tidak seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya. Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan yang positif pada evaluasi terhadap pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Salah satu faktor penting yang dapat membuat pelanggan puas adalah kualitas jasa. Pemasar dapat meningkatkan kualitas jasa untuk mengembangkan loyalitas pelanggannya. Produk yang memiliki kualitas rendah akan menanggung risiko pelanggan tidak setia. Jika kualitas diperhatikan dan diperkuat dengan periklanan, loyalitas pelanggan akan lebih mudah diperoleh bahkan dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Citra sebagai seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap

⁴³ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung : Alfabeta, 2009), 32.

suatu objek. Selanjutnya dikatakan bahwa “sikap dan tindakan seseorang terhadap objek sangat dikondisikan oleh citra objek tersebut”.⁴⁴

3. Indikator Loyalitas Pemustaka

Pada penelitian ini penulis menerapkan standar loyalitas itu sendiri sebanyak 3 kali kunjungan, hal ini bertujuan untuk melihat seberapa loyal para pemustaka tersebut dalam memanfaatkan perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh. Adapun Indikator loyalitas menurut teori yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller sebagai berikut :⁴⁵

1. *Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pemanfaatan jasa perpustakaan).
2. *Retention* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perpustakaan).
3. *Referalls* (merefereasikan secara total esistensi perpustakaan).

Sedangkan indikator loyalitas menurut Kotler adalah:⁴⁶

1. Kesetiaan terhadap produk
2. Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai produk.
3. Merefereasikan secara total eksistensi perusahaan.

⁴⁴ Mardalis, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), 57.

⁴⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran (terjemahan) Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. (Jakarta: Erlangga, 2009), 60.

⁴⁶ Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), 57.

Menurut Hasan bahwa loyalitas dapat diukur melalui lima indikator variabel, yaitu:⁴⁷

1. Transaksi secara berulang
2. Rekomendasi
3. Menambah jumlah transaksi
4. Menceritakan hal positif
5. Kesiediaan menerima ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

Indikator penelitian yang digunakan mengacu pada teori yang diungkapkan oleh Salnes yang dikutip oleh Syarif Hidayatullah, dimana terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur loyalitas yaitu :

1. Kebiasaan transaksi

Kebiasaan transaksi adalah seberapa sering pelanggan melakukan transaksi

2. Pembelian ulang

Pembelian ulang adalah kemauan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan memanfaatkan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh operator

⁴⁷ Ali Hasan, *Marketing*, (Yogyakarta: Media Utama, 20001), 109.

3. Rekomendasi

Rekomendasi yang dimaksud adalah pengkomunikasian secara lisan mengenai pengalaman pelanggan kepada orang lain dengan harapan orang tersebut mau untuk mengikutinya

4. Komitmen

Komitmen adalah kemauan pelanggan untuk tetap memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh operator dimasa datang dan enggan untuk berhenti sebagai pelanggan tersebut⁴⁸

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori yang diungkapkan oleh Salnes yang dikutip oleh Syarif Hidayatullah. Namun dikarenakan dalam bidang ilmu perpustakaan loyalitas itu sendiri tidak dikaji secara terperinci melainkan melalui tahapan ilmu lainnya. Oleh karena itulah, penulis tertarik mengkaji indikator loyalitas menurut Salnes yang dikutip oleh Syarif Hidayatullah dan mengkaitkan dengan bidang ilmu perpustakaan, hal ini dikarenakan indikator loyalitas tersebut sesuai dengan maksud dan tujuan yang penulis inginkan. Berikut indikator yang dapat digunakan untuk mengukur loyalitas pemustaka antara lain :

⁴⁸ Syarif Hidayatullah, *“Hubungan Citra Merek Dengan Loyalitas Pelanggan Im3 Di Kalangan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang “Skripsi* (Malang : Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2013), 28. Diakses melalui Etheses.Uin-Malang.Ac.Id Pada tanggal 22 Desember 2019

1. Kebiasaan transaksi

Kebiasaan transaksi yang dimaksud adalah seberapa sering pemustaka mengunjungi perpustakaan untuk memanfaatkan jasa/layanan yang disediakan oleh pihak perpustakaan

2. Pembelian ulang

Pembelian ulang yang dimaksud adalah suatu kebiasaan transaksi mengunjungi perpustakaan untuk memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan

3. Rekomendasi

Rekomendasi yang dimaksud adalah mengajak orang lain untuk memanfaatkan jasa/layanan yang ada di perpustakaan tersebut

4. Komitmen

Komitmen adalah kemauan pemustaka untuk tetap memanfaatkan jasa/layanan yang disediakan oleh perpustakaan dimasa datang.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas pemustaka adalah kecenderungan pemustaka untuk mengunjungi dan memanfaatkan layanan atau jasa perpustakaan secara bertahap, kemudian pemustaka tersebut akan menyampaikan dan merekomendasikan kepada orang lain atas jasa atau layanan yang telah diterimanya, akhirnya pemustaka tersebut akan setia atas jasa atau layanan yang disediakan oleh perpustakaan yang bersangkutan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode merupakan suatu cara untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Demikian juga dengan penulisan ini memerlukan metode yang tepat dalam memecahkan suatu masalah⁴⁹. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.⁵⁰ Penelitian secara kuantitatif ialah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sample biasanya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁵¹ Penelitian kuantitatif dilihat dari segi tujuan, penelitian ini dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan suatu hubungan antar variabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendiskripsikan banyak hal.⁵²

Adapun spesifikasi penelitian ini adalah bersifat deskriptif yaitu untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi sekarang (ketika penelitian berlangsung) dan penyajiannya apa adanya. Penelitian ini

⁴⁹ Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), 10.

⁵⁰ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), 5.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), 14.

⁵² M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2005), 25.

merupakan penelitian yang mengarah pada studi korelasional. Studi korelasi ini merupakan hubungan antar dua variabel, tidak saja dalam bentuk sebab akibat melainkan juga timbal balik antara dua variabel.⁵³ Dengan metode ini peneliti akan mendeskripsikan kolerasi antara variabel perilaku pustakawan sebagai variabel independen (X) dan loyalitas pemustaka sebagai variabel (Y).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi pada perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh. Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini selama bulan November 2020 di mulai pada saat pengambilan data pertama hingga selesai penelitian. Adapun alasan penulis mengambil lokasi penelitian di perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh dikarenakan penulis telah melakukan pendekatan intelektual dan pendekatan emosional, dimana pendekatan intelektual yang dimaksud oleh penulis adalah tersedianya data dilapangan seperti perpustakaan yang masih terbuka, adanya data pengunjung dan hal-hal lainnya yang diperlukan dari hasil observasi. Adapun yang kedua pendekatan emosional dimana penulis menyukai judul yang bersangkutan dan juga adanya masalah ditempat penelitian berdasarkan data dari hasil observasi awal.

⁵³ *Ibid.*, 36

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah jawaban sementara yang menyatakan adanya hubungan di antara variabel-variabel yang diteliti.⁵⁴ Menurut John W. Best dalam Nanang Martono hipotesis merupakan prediksi yang baik atau kesimpulan yang dirumuskan atau bersifat sementara, hipotesis diadopsi untuk menjelaskan fakta-fakta atau kondisi yang diamati dan untuk membimbing dalam penyelidikan lanjut⁵⁵.

Berdasarkan judul penelitian ini terlihat bahwa penelitian ini memiliki dua variabel yang saling berhubungan atau berpengaruh satu sama lain. Dimana variabel pertama adalah perilaku pustakawan sebagai variabel independen (X) dan variabel kedua adalah loyalitas pemustaka sebagai variabel (Y). Dua jenis variabel tersebut menentukan hipotesis yang peneliti gunakan yaitu hipotesis nol (H_0) dan Hipotesis alternatif (H_a), adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.

⁵⁴ Patricia Farrugia, Research question, hypotheses and objectives, diakses dari: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC291219/>, pada tanggal 13 juli 2018

⁵⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 64

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.

Hipotesis penelitian diatas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik antara lain :

$H_a : \rho \neq 0 \rightarrow$ (terdapat pengaruh)

$H_o : \rho = 0 \rightarrow$ (tidak berpengaruh).

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan gabungan orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karena dipandang sebagai semesta penelitian.⁵⁶ Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁷ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yakni seluruh pemustaka Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh yang diambil pada tahun 2020 dari bulan juli sampai dengan september yang berjumlah 52 orang pemustaka

⁵⁶ Ferdinand Augusty, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2006), 18.

⁵⁷ Sujarweni, V dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk Penelitian*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), 13.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁸ Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Dalam penelitian ini penulis juga mengambil sampel sebanyak 52 pemustaka. Sampel yang diambil berdasarkan *teknik total sampling* yaitu pengambilan sampel secara keseluruhan dikarenakan jumlah populasi tidak sampai 100.⁵⁹

E. Validitas dan Realibilitas

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.⁶⁰ Uji validitas ini dilakukan kepada 20 pemustaka yang bukan diambil dari sampel. Adapun pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program *Statistic product And Solution System* (SPSS) versi 25.

Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mengukur validitas adalah dengan mengedarkan angket kepada 20 pemustaka yang tidak termasuk ke dalam sampel penelitian, kemudian menunggu angket sampai selesai diisi,

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Afabeta, 2011),

⁵⁹ *Ibid.*, 85.

⁶⁰ *Ibid.*, 211.

setelah diambil semua selanjutnya peneliti melakukan pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Kemudian hasil dari angket tersebut peneliti masukkan kedalam tabel untuk menghitung nilai koefisien. Dari hasil hitungan peneliti kemudian masukkan ke dalam rumus korelasi produk momen dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

Σ	= Jumlah
r	= Korelasi
n	= Banyaknya sampel
X	= Variabel bebas
Y	= Variabel terikat
$\sum XY$	= Hasil perkalian antara variabel bebas dengan skor variabel terikat
$\sum X^2$	= Hasil aspek psikologis dari hasil nilai skor variabel bebas
$\sum Y^2$	= Hasil perkalian kuadrat dari hasil nilai skor variabel terikat

Berdasarkan metode penelitian di atas, maka kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan memperoleh jawaban yang relatif sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila diperoleh hasil yang tetap sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda.⁶¹ Berikut uji reliabilitas dengan rumus *Alpha-Cronbach*:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 i}{\sigma^2 t} \right)$$

Dimana:

- α = Koefisien *alpha cronbach*
- K = Banyaknya butir pertanyaan yang valid
- $\sum \sigma^2 i$ = Jumlah varians butir pertanyaan yang valid
- $\sigma^2 t$ = Varians total.⁶²

Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS Statistik 25. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika r_{α} positif atau $>$ dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel.
2. Jika r_{α} negatif atau $<$ dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliabel.

Langkah-langkah dalam suatu pengujian reliabilitas, peneliti juga menggunakan langkah yang sama seperti pengujian validitas diatas, peneliti terlebih dahulu dengan menyebarkan angket kepada 20 responden yang termasuk ke dalam populasi untuk mengetahui seberapa jauh tingkat

⁶¹ Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002), 97.

⁶² Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta : Pustaka Belajar Offset, 2000), 95.

reliabilitas suatu instrumen. Kemudian peneliti melakukan sebuah pengujian reliabilitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, kemudian hasil angket yang peneliti sebarakan tersebut, peneliti masukkan ke dalam bentuk tabel penolong untuk menghitung varian dan menghitung nilai koefisien alpha (α). Berikut tabel pembantu perhitungan reliabilitas.

Tabel 3.1
Penolong Uji Reliabilitas

Smpel	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Total
1															
2															
$\Sigma=20$															

Uji reliabilitas peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS versi 25. Standar untuk nilai alpha (α) >0,70 artinya reliabilitas sudah mencukupi, sementara jika alpha (α) 0,80, maka akan menunjukkan seluruh item variabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan suatu penelitian lapangan (*field research*). Untuk mengumpulkan data di lapangan, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data antara lain:

1. Angket (*Quisioner*)

Angket merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.⁶³ Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup. Angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk tulisan baik pernyataan maupun pertanyaan sehingga responden diminta untuk memilih suatu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda (✓).

Tabel 3.2
Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Perilaku Pustakwan	Tepat waktu/janji
		Kesediaan melayani
		Pengetahuan/keahlian
		Kesopanan/Ramah tamah
		Kejujuran/Kepercayaan
		Keterbukaan
		Efisien
		Kesederhanaan
2	Loyalitas Pemustaka	Kebiasaan Transaksi
		Pembelian Ulang
		Rekomendasi
		Komitmen

Angket disebarkan kepada pemustaka Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh . Angket akan disebarkan kepada pemustaka (responden) yang terpilih berjumlah 52 orang. Jumlah pertanyaan di dalam

⁶³ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007), 49.

angket sebanyak 16 pertanyaan dimana nomor 1 sampai nomor 8 penulis golongan sebagai variabel X (perilaku pustakawan), sementara dari nomor 9 sampai nomor 16 penulis menggolongkan sebagai variabel Y (loyalitas pemustaka). Angket dalam penelitian ini berupa *skala likert*.

Penyusunan angket tersebut mengikuti langkah-langkah menyusun daftar pertanyaan/ Pernyataan dan merumuskan item-item pertanyaan dan alternative jawaban. Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup dengan empat alternative jawaban S = selalu, S = sering, Kk = Kadang-kadang, J = jarang, dan TP = tidak pernah.

Table 3.3
Skala Penilaian Jawaban Angket

Alternatif jawaban	Bobot nilai
Selalu	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

Hendra Kurniawan, 2012

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang teliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan

bedasarkan perkiraan⁶⁴. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa sebuah profil perpustakaan, jumlah anggota perpustakaan, jumlah karyawan dan foto-foto penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket, dokumentasi perpustakaan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁶⁵ Adapun analisis dalam penelitian ini menggunakan tekni sebagai berikut,

1. Analisis Korelasi

Untuk menghitung korelasi antar variabel penelitian, maka digunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

Σ	= Jumlah
r	= Korelasi
n	= Banyaknya sampel
X	= Variabel bebas (mata kuliah statistik)
Y	= Variabel terikat (analisis data kuantitatif)
$\sum XY$	= Hasil perkalian antara variabel bebas dengan skor variabel terikat
$\sum X^2$	= Hasil perkalian kuadrat dari hasil nilai skor variabel bebas

⁶⁴Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 158.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...*, 334.

$\sum Y^2$ = Hasil perkalian kuadrat dari hasil nilai skore variabel terikat

Table 3.4
Interprestasi Nilai Uji r Koefesien Korelasi

Besarnya nilai	Interprestasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat ⁶⁶

2. Analisis Regresi

Berdasarkan metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode kuantitatif, maka hasil data penelitian ini nanti merupakan data kuantitatif. Dengan itu data kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah jenis analisis yang digunakan untuk mengukur keterkaitan dua variabel yang secara teoritis dibenarkan. Untuk menghitung regresi linier sederhana, diperlukan minimal delapan langkah menurut Sugiyono sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Kinerja
a = Konstanta
X = *Controlling*

Kriteria yang peneliti gunakan adalah apabila $t_{\text{tabel}} \geq t_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima. Nilai diinterpretasikan sesuai dengan table berikut :

⁶⁶ *Ibid.*, 235.

Table 3.5
Interprestasi Nilai t

Besarnya nilai t	Interprestasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat ⁶⁷



⁶⁷ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2013), 231.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Profil Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh

Sebagai upaya penyelamatan khasanah kekayaan sejarah dan budaya yang ada di Aceh, pada tahun 1995 Direktorat Jenderal Kebudayaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (pada masa itu) merealisasikan suatu program pembentukan Balai Kajian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh yang peresmianya dilakukan oleh Prof. Dr. Sedyawati, Direktur Jenderal Kebudayaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Bertepatan pada hari selasa tanggal 3 Oktober 1995, yang disaksikan oleh pembantu Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh Wilayah I dan Kepala Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Daerah Istimewa Aceh dan para pihak terkait lainnya.

Pembentukan suatu balai kajian ini (pada masa itu) sebagai momentum awal dari upaya konkrit untuk menggali kekayaan sejarah dan budaya bangsa di wilayah Indonesia bagian barat, khususnya Provinsi Daerah Istimewa Aceh dan Sumatera Utara yang juga merupakan wilayah kerja dari Unit pelaksana Teknis (UPT) ke-7 dan merupakan Balai dari seluruh Balai yang ada di seluruh Indonesia.

Balai Kajian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh di bentuk berdasarkan keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0198/0/1998 tanggal 11 Agustus 1994 dan diperbaharui dengan surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 001/0/1998 tanggal 7 Januari 1998, yang wilayah kerjanya mencakup provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan Sumatera Utara.

Perubahan Balai Kajian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh menjadi Balai Pelestarian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh di atur dengan peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM. 38/OT. 001/MKP-2006. Pada tanggal 7 September 2006 secara sustansial tugas pokok dan fungsi tidak mengalami perubahan yang cukup berarti. Namun saat ini Balai Kajian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh menjadi Balai Pelestarian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh berubah menjadi Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh. Berikut ini Pimpinan Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh⁶⁸ :

- a. Drs. Nasruddin Sulaiman menjabat dari Tahun 1995-1996
- b. Drs. Rusdi Sufi menjabat dari Tahun 1996-1998
- c. Drs. Sabri A menjabat dari Tahun 2006-2010
- d. Djuniat, S.Sos menjabat dari Tahun 2010
- e. Irini Dewi Wanti, S.S, MSP Menjabat dari Tahun 2015

⁶⁸Agus Budi Wibowo & Irini Dewi Wanti, *Lima Belas Tahun Balai Pelestarian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh : Menjawab Tantangan Era Global* (Banda Aceh: BPSNTBanda Aceh, 2010), 13-14.

2. Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh

Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh terletak di Jalan Tgk. Hasyim Banta Muda Nomor 17, Gampong Mulia, Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh juga tidak jauh dari pusat kota, kira-kira ± 3 km dari Masjid Raya Baiturrahman Banda Aceh.

Pada saat awal tahun 1999, Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh telah mempunyai sebuah perpustakaan dengan memanfaatkan dan memfungsikan sebagian wisma peneliti sebagai gedung perpustakaan yang dapat menampung berbagai macam koleksi. Perpustakaan ini berfungsi sebagai media informasi bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai kesejarahan dan tradisi (budaya).

Koleksi yang ada sebagian besar adalah koleksi tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh dan koleksi hasil penelitian dari lembaga serupa yang ada di seluruh Indonesia yang dihibahkan ke Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh. Selain itu juga tersedia koleksi buku-buku yang menjadi rujukan bagi penulis khususnya peneliti.

Koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh di urutkan berdasarkan urutan kelas subjek DDC dan ditata di dalam satu ruangan. Jumlah koleksi bahan pustaka perpustakaan sebanyak 3819 judul/5253 eksamplar⁶⁹.

Tabel 4.1 koleksi Umum Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.

No	Kode	Kelompok	Jumlah Buku	Jumlah Eksamplar
1	000	Karya Umum	118	205
2	100	Filsafat	50	55
3	200	Agama	308	375
4	300	Ilmu-ilmu Sosial	1356	1855
5	400	Bahasa	38	54
6	500	Ilmu-ilmu Murni	38	42
7	600	Ilmu-ilmu Terapan	127	216
8	700	Kesenian/Hiburan/Olahraga	282	397
9	800	Kesusastaan	317	379
10	900	Geografi dan Sejarah	945	1220
Jumlah			3579	4780

⁶⁹Agus Budi Wibowo & Irini Dewi Wanti, *Lima Belas Tahun Balai Pelestarian...*, 15.

**Tabel 4.2.Koleksi Jurnal di perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya
(BPNB) Aceh.**

No	Jenis Koleksi Jurnal	Jumlah Judul	Jumlah Eksamplar
1	Karya umum	24	48
2	Karya Ilmiah	13	20
3	Sejarah	37	74
4	Kesenian	26	46
5	Kesastraan	20	32
Jumlah		120	220

**Tabel 4.3.Koleksi Terbitan di perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya
(BPNB) Aceh.**

No	Jenis Koleksi Terbitan	Jumlah Judul	Jumlah Eksamplar
1	Bulletin Haba	86	225
2	Jurnal Suwa	18	64
3	Buklet	65	-
4	Leaflet	55	-
5	Buku	93	186
Jumlah		317	475

Berikut ini adalah gambaran umum tentang variable x (perilaku pustakawan) dan y (loyalitas pemustaka) yang bersangkutan dalam penelitian ini, antara lain :

a. Perilaku pustakawan

Perilaku pustakawan dapat kita lihat dari bagaimana seorang pustakawan tersebut memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti pada perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh menerapkan antara lain sebagai berikut :

1. Fasilitas perpustakaan

Perpustakaan Teungku Chik Kuta Karang memiliki satu ruangan baca yang terletak di lantai dua gedung perpustakaan BPNB Aceh. Ruangan tersebut memiliki fasilitas full AC dan juga akses internet memadai yang tentunya akan menambah kenyamanan pengguna perpustakaan. Pengunjung yang mencari referensi di perpustakaan juga akan dibantu oleh petugas perpustakaan untuk mencarikan bahan bacaan yang diperlukan. Selain itu, pengunjung dapat bertemu langsung dengan para peneliti BPNB Aceh untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Mengenai sejarah dan budaya Provinsi Aceh dan Sumatera Utara.

2. Layanan perpustakaan

Perpustakaan Teungku Chik Kuta Karang dapat dikunjungi setiap hari Senin s.d. Jum'at pukul 08.30-16.00 WIB (hari libur tutup), dan istirahat pukul 12.00-14.00 WIB.

3. Ketentuan Menjadi Anggota

Layanan keanggotaan perpustakaan Teungku Chik Kuta Karang di peruntukkan umum dengan melengkapi persyaratan yaitu pas photo warna ukuran 3x4 1 lembar, ukuran 2x3 1 lembar dan fotokopi kartu identitas 1 lembar.

4. Tata tertib perpustakaan

- a) Tas dan jaket disimpan di loker yang telah disediakan
- b) Dilarang membawa buku apapun dari luar
- c) Pengunjung wajib menjaga ketenangan, kenyamanan dan kebersihan perpustakaan
- d) Tidak melipat dan/atau merusak bahan pustaka
- e) Meletakkan buku yang telah dibaca di tempat yang telah disediakan

5. Peraturan peminjaman perpustakaan

- a) Peminjaman buku maksimal 3 (tiga) eksemplar
- b) Lama peminjaman buku 1 (satu) minggu dari tanggal peminjaman, waktu peminjaman dapat diperpanjang dengan melaporkan terlebih dahulu kepada petugas perpustakaan.
- c) Buku yang terlambat dikembalikan akan dikenakan denda
- d) Apabila merusak dan menghilangkan buku atau bahan pustaka, maka wajib mengganti dengan buku atau bahan pustaka yang sama.

b. Loyalitas pemustaka

Loyalitas pemustaka dapat kita lihat dari seberapa sering dalam seminggu pemustaka tersebut memanfaatkan jasa/layanan yang ada di perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh. Hal ini dapat juga kita lihat dari statistik pengunjung dari tahun ke tahun dan daftar pengunjung serta lain sebagainya.

3. Visi dan Misi Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh

Visi

Mewujudkan masyarakat dan pelaku budaya di Aceh dan Sumatera Utara yang bermartabat dan berkarakter.

Misi

- a. Melaksanakan kajian dan pengembangan dalam rangka melestarikan budaya lokal.
- b. Meningkatkan pelestarian nilai budaya, seni dan film, serta sejarah untuk memperkuat jati diri bangsa.
- c. Melaksanakan penyebaran informasi kepada masyarakat tentang budaya lokal⁷⁰.

⁷⁰ Irini Dewi Wanti, *Profil Balai Pelestarian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh* (Banda Aceh: BPSNT Banda Aceh, 2010), 45-46.

4. Struktur Organisasi



B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket mengenai pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan

Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh. Angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan *Skala Likert*.

Penulis memasukkan setiap jawaban kedalam tabel penolong dimana setiap butir pernyataan penulis kategorikan sebagai variabel X dan variabel Y. Penulis menyebarkan angket kepada 20 pemustaka yang termasuk sampel. Dari hasil hitungan tersebut penulis masukkan kedalam rumus uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 25 yaitu dimulai dari *analyze – corelat - bivariat*. Kemudian penulis menghitung r hitungnya, kriteria valid atau tidaknya instrument adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sesuai dengan jumlah responden, maka *degree of freedom* (df) = $n - Nr = 52 - 2 = 50$. R tabel dengan $df = 50$ pada taraf 5% adalah sebesar 0,2306. Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang hendak diukur, hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

No. Soal	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Perilaku Pustakawan (Variabel X)	0,558	0,2306	Item soal valid
2		0,584	0,2306	Item soal valid
3		0,733	0,2306	Item soal valid
4		0,696	0,2306	Item soal valid
5		0,784	0,2306	Item soal valid
6		0,818	0,2306	Item soal valid
7		0,837	0,2306	Item soal valid
8		0,813	0,2306	Item soal valid
1	Loyalitas Pemustaka (Variabel Y)	0,591	0,2306	Item soal valid
2		0,664	0,2306	Item soal valid
3		0,564	0,2306	Item soal valid
4		0,388	0,2306	Item soal valid
5		0,513	0,2306	Item soal valid
6		0,804	0,2306	Item soal valid
7		0,827	0,2306	Item soal valid
8		0,644	0,2306	Item soal valid

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian validitas variabel X dan variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dimana r_{tabel} pada jumlah sampel 52 adalah 0,2306 pada taraf signifikan 5%.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah semua butir pernyataan dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan

dengan cara menyebarkan angket kepada 20 pemustaka yang termasuk dalam sampel. Hasil angket dimasukkan lagi ke dalam tabel penolong dan kemudian diuji menggunakan uji reliabilitas dengan bantuan SPSS versi 25. Kriteria valid pada instrument ini adalah jika nilai $\alpha > 0.06$. Pengujian ini dilakukan secara statistik menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS versi 25. Dengan demikian, hasilnya dapat dilihat pada tabel ringkasan uji reliabilitas instrument di bawah ini.

Tabel 4.5.
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	16

Berdasarkan tabel 4.4.dapat diketahui *Alpha Cronbach* untuk masing masing variable diperoleh nilai Alpha sebesar 0,918 lebih besar dari 0,06. Artinya setiap item soal memiliki reliabilitas yang baik untuk digunakan sebagai instrument penelitian.

2. Uji Korelasi

Berdasarkan uji koreasi dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25 diperoleh nilai *corealiton* antara variabel X (perilaku pustakawan) dan variabel Y (loyalitas pemustaka) sebagai berikut:

Tabel 4.6
Correlations

		Perilaku Pustakawan	Loyalitas Pemustaka
Perilaku Pustakawan	Pearson Correlation	1	.503**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	52	52
Loyalitas Pemustaka	Pearson Correlation	.503**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel X (perilaku pustakawan) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (loyalitas pemustaka) dengan nilai angka korelasi sebesar 0,503 artinya pengaruh variabel X terhadap Y tergolong kategori sedang. Hal ini ditandai dari hasil uji korelasi diperoleh nilai Sig perilaku pustakawan = 0,000 < dari 0,05. Begitu juga nilai Sig loyalitas pemustaka diperoleh 0,000 < 0,05.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi merupakan sebuah alat statistik yang memberikan penjelasan tentang pola hubungan (model) antara dua variabel atau lebih. Tujuan utama regresi yaitu untuk mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan atau persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh hubungan antara dua variabel.⁷¹

Teknik analisis data penulis menggunakan bantuan program SPSS versi 25 untuk mengetahui analisis regresi linier sederhana yang bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh antara variabel X (perilaku pustakawan) dan Y (loyalitas pemustaka). Berdasarkan variabel X dan Y yang telah dikumpulkan dapat diperoleh hasil olahan dari analisis pengaruh tersebut, maka dapat dibentuk persamaan regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

a = konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X = variabel independen.

⁷¹Khatib A. Latief .*Modul Statistik Untuk Pengolahan dan Analisis Data* (Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry: Banda Aceh, 2015), 40.

Tabel 4.7
Hasil Uji Regresi Variabel X dan Variabel Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	9.092	7.720		1.178
	Perilaku Pemustaka	.718	.226	.410	3.181

a. Dependent Variable: Loyalitas Pemustaka

a. Persamaan Regresi Linear Sederhana

Tabel *Coefficients^a* : pada tabel bagian ini diketahui nilai *Constant* (a) sebesar 9.092, sedangkan nilai X (b / koefisien regresi) sebesar 0,718, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,092 + 0,718 X$$

Berdasarkan perhitungan persamaan tersebut dapat diterjemahkan bahwa konstanta sebesar 9,092 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel perilaku pustakawan adalah koefisien regresi X sebesar 0,718 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai X, maka nilai Y bertambah 0,718. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X (perilaku pustakawan) terhadap Y (loyalitas pemustaka) adalah Positif.

b. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan persamaan regresi linier diatas, jika bertolak dari pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dimana nilai signifikansi : dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel perilaku pustakawan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh. Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar $3.181 > t_{tabel} 1,67$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.

4. Pembuktian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data angket, diperoleh nilai korelasi antara pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka sebesar 9,092. Penulis menentukan hipotesis berdasarkan ketentuan berikut:

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh

Hipotesis penelitian di atas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik, antara lain:

$H_a : \rho \neq 0$, terdapat pengaruh

$H_o : \rho = 0$, tidak terdapat pengaruh

Selanjutnya kedua hipotesis diatas diuji dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} yang dapat dilihat pada tabel nilai “F” *Product Moment* dengan menghitung nilai df terlebih dahulu yaitu $df = N - nr = 52 - 2 = 50$.

Tabel 4.8
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	722.751	1	722.751	10.119	.003 ^b
	Residual	3571.307	50	71.426		
	Total	4294.058	51			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Perilaku Pemustaka

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil untuk nilai F_{hitung} sebesar 10.119 dengan nilai signifikansi sebesar 0.003. Langkah selanjutnya membandingkan besarnya F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan menghitung $df = N - 2$ terlebih dahulu. Adapun $df = (52 - 2) = 50$, maka diperoleh nilai F_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 2,40. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $10,119 > 2,40$, yang berarti *Hipotesis Alternatif* (H_a) diterima sedangkan *Hipotesis Nol* (H_0) ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh perilaku pustakawan (X) terhadap variabel loyalitas pemustaka (Y).

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa persen terdapat pengaruh perilaku pustakawan (X) terhadap variabel loyalitas pemustaka (Y), sebagai mana terlihat pada tabel di berikut ini.

Tabel 4.9
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.410 ^a	.168	.152	8.451

a. Predictors: (Constant), Perilaku Pemustaka

Tabel *Model Summary* menjelaskan besarnya nilai Determinasi (*R Square*) yaitu: 0,168 dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat disebut koefisien determinan penguadratan. Pada kolom *R Square* menjelaskan bahwa pengaruh variabel bebas (X) yakni perilaku pustakawan terhadap variabel terikat (Y) yakni loyalitas pemustaka tergolong rendah dengan persentase sebesar 16,8% dan sisanya 83,2% dipengaruhi oleh faktor yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh dipengaruhi oleh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka sebesar 16,8% tergolong rendah, sedangkan sisanya 83,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas tentang pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan uji korelasi terdapat pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh dengan nilai angka korelasi sebesar 0,503 yang tergolong dalam kategori sedang. Sedangkan nilai regresi diperoleh angka yang signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Artinya variabel perilaku pustakawan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.
2. Berdasarkan Hasil pengujian koefisien determinasi R^2 menunjukkan besarnya nilai determinasi (*R Square*) 16.8%. Artinya terdapat pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh sebesar 16,8%, sedangkan sisanya 83,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan hipotesis dapat diterima dimana nilai $F_{hitung} = 10,1 > F_{tabel 2,40}$. Artinya terdapat pengaruh perilaku pustakawan terhadap loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan dan ada kiranya perlu dipertimbangkan agar kajian ini dapat terealisasi, antara lain sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan loyalitas pemustaka sebaiknya para pustakawan menerapkan strategi-strategi yang berkaitan dengan sikap, komunikasi dan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.
2. Untuk peningkatan loyalitas pemustaka sebaiknya para pustakawan senantiasa memperbaharui kemampuan dengan cara mengikuti pelatihan dan juga seminar tentang keperpustakaan khususnya dalam memberikan layanan yang terbaik (pelayanan prima) kepada para pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Agus Budi Wibowo & Iriani Dewi Wanti. *Lima Belas Tahun Balai Pelestarian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh : Menjawab Tantangan Era Global*. Banda Aceh : BPSNT Banda Aceh, 2010.
- Augusty, Ferdinand. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang : Universitas Diponegoro, 2006.
- Azis. *Pustakawan Sebagai Tenaga Professional di Bidang Perpustakaan, Informasi Dan Dokumentasi*. (JKDMM : Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca. Volume 22. Nomor 1, 2006.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007.
- Azwar. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar Offset, 2000.
- Basrowi & Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008
- Bloom, Benjamin. *Taxonomy of Educational Objectives : The Classification of Educational Goals, Handbook I Cognitive Domain*. (New York : Longmans, Green and Co, 1999.
- Dwininda. *Hubungan Kredibilitas Pustakawan dengan Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan Unisba*, Jurnal Libraria. Vol. 6. No. 1. Bandung: Universitas Padjajaran, 2018.
- Farrugia, Patricia. *Research question, hypotheses and objectives*. diakses dari: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC291219/>. Pada tanggal 13 juli 2018.
- Griffin, *Management Jilid I*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hasan, Ali. *Marketing*, Yogyakarta : Media Utama, 2001.
- Hasugian. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Medan: USU Presss, 2009.

- Hidayatullah, Syarif. *Hubungan Citra Merek Dengan Loyalitas Pelanggan Im3 Di Kalangan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Skripsi. Malang: Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013.
- Hildawati, Almah. *Profesionalisme dan keterampilan pustakawan*. Jurnal Adabiyah, Vol. 3, No. 2. 2012.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta, 2009.
- Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kelima*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2004.
- Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elekmedia, 2009.
- Jonner. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Medan : USU Press, 2009.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhalindo, 2002.
- Latief, Khatib A. *Modul Statistik Untuk Pengolahan dan Analisis Data*. Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry: Banda Aceh, 2015.
- M. Subana dan Sudrajat. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung : Pustaka Setia, 2005.
- Mardalis. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka, 2005.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2012.
- Notoatmodjo. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2013.
- Patty. *Pengantar Psikologi Umum*. Surabaya : Usaha Nasional, 2009.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran (terjemahan) Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Phoniek, Tim Pustaka. *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta : PT Media Pustaka Phoniek, 2010.
- Purwono. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.

- Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Risparyanto, Anton. *Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka*, Jurnal Perpustakaan Vol. 8 Nomor 1, 2017.
- S, Hemawan. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- S, Sarwono. *Psikologi Remaja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2011.
- Safri. *Perilaku Pustakawan dalam Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa*. Skripsi. Makasar : UIN Alauddin, 2017.
- Saifuddin. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2010.
- Simamora. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Soeatminah. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius, 1992.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2013.
- Sujarweni V dan Poly Endrayanto. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012.
- Sunaryo. *Psikologi Untuk Pendidikan*. Jakarta: EGC, 2004.
- Sutarno. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Sagung Seto, 2008.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009.

- Suwarno. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2013.
- Suwarno. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto, 2009.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007.
- Umar, Husein. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9.
- Usman, Husaini. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 1998.
- Utami, Hana. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2010.
- Wanti, Iринi Dewi. *Profil Balai Pelestarian Sejarah dan Nilai Tradisional Banda Aceh* (Banda Aceh: BPSNT Banda Aceh, 2010).



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor: 1971/Un.08/FAH/KP.004/11/2019
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Pertama : Menunjuk saudara :

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. Zubaidah, S.Ag., M.Ed | (Pembimbing Pertama) |
| 2. Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd. | (Pembimbing Kedua) |

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Suci Intan Sari
NIM : 150503114
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Pengaruh Perilaku Pustakawan terhadap Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh

- Kedua** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 07 Nopember 2019 M
10 Rabi'ul Awal 1441 H

Dekan,


M Fauzi

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
5. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telepon
: 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 39/Un.08/FAH.I/PP.00.9/01/2021
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala BPNB Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **SUCI INTAN SARI/ 150503114**
Semester/Jurusan : XI / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Gampong Ladong, Kabupaten Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Pengaruh Prilaku Pustakawan terhadap Loyalias Pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 21 Januari 2021 an.
Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku dari : 26 Januari - 26 Mei 2021

Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag.,M.Sc., M.A.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
BALAI PELESTARIAN NILAI BUDAYA ACEH**

Wilayah Kerja Provinsi Aceh dan Sumatera Utara

Jl. Twk. Hasyim Banta Muda No. 17 Banda Aceh 23123

Telp. (0651) 23226 Fax. (0651) 23226

Email : bpnbaceh@kemdikbud.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : ~~0073~~ /F7.25/TU/2021

Kasubbag Tata Usaha Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Suci Intan Sari

NIM : 150503114

Prodi : S1 – IP Fakultas Adab dan Humaniora Universitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Menindaklanjuti maksud surat Wakil Dekan Bidang Akademik Kelembagaan Universitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 39/Un.08/FAH.I/PP.00.9/01/2021 perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini diizinkan melakukan penelitian pada Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh dari tanggal 26 Januari s.d 26 Mei 2021. Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data dalam penyusunan skripsi dengan judul “ Pengaruh Perilaku Pustakawan terhadap Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB Aceh) ”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya dan terima kasih.



Banda Aceh, 4 Februari 2021

An. Kepala

Kasubbag Tata Usaha

Piet Rudi, S. Sos

NIP. 198003042006051003

Lampiran 4 : Angket penelitian

INSTRUMEN PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Program Studi :

Semester :

Angkatan :

B. KISI – KISI ANGKET PENELITIAN

No	Variabel	Indikator
1	Perilaku Pustakwan	Tepat waktu/janji
		Kesediaan melayani
		Pengetahuan/keahlian
		Kesopanan/Ramah tamah
		Kejujuran/Kepercayaan
		Keterbukaan
		Efisien
		Kesederhanaan
2	Loyalitas Pemustaka	Kebiasaan Transaksi
		Pembelian Ulang
		Rekomendasi
		Komitmen

C. PERTANYAAN PENELITIAN

Pada dasarnya penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah untuk mendapatkan data bagi penulis. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda.

Pada masing – masing pernyataan terdapat empat alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu :

- Selalu (S) = 5
- Sering (Sr) = 4
- Kadang-kadang (Kk) = 3
- Jarang (J) = 2

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin. Cara Pengisian Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang Anda pilih.

VARIABEL	Indikator	PERNYATAAN	ITEM			
			S	Sr	Kk	J
Prilaku Pustakawan	Tepat waktu/janji	Pustakawan memberikan layanan tepat waktu saat saya berkunjung				
	Kesediaan melayani	Setiap saya berkunjung ke perpustakaan BPNB Aceh pustakawan bersedia memberikan layanan terbaik				
	Pengetahuan/Keahlian	Dalam memberikan layanan pustakawan memiliki pengetahuan dan keahlian pada bidangnya				
	Kesopanan/ramah tamah	Para pustakawan memiliki sikap sopan dan ramah kepada pengunjung				
	Kejujuran/kepercayaan	Kejujuran dan kepercayaan pustakawan membuat saya ingin berkunjung ke perpustakaan BPNB Aceh				
	Keterbukaan	Dalam memberikan pelayanan pustakawan memaparkan koleksi perpustakaan secara terbuka meskipun koleksi tersebut tidak ada di tempat				
	Efisien	Pustakawan telah memberikan layanan secara efisien kepada pengunjung				

	Kesederhanaan	Para pustakawan penuh dengan keserhanaan dalam berpenampilan dan pelayanan				
Loyalitas Pemustaka	Kebiasaan transaksi	Saya menyempatkan diri 3 kali dalam seminggu untuk mengunjungi perpustakaan karena pustakawan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan				
		Saya merasa nyaman berlama-lama diperpustakaan karena adanya hubungan komunikasi yang akrab antara pustakawan dengan pengunjung				
	Pembelian ulang	Saya akan datang kembali untuk menggunakan pelayanan diperpustakaan BPNB Aceh				
	Rekomendasi	Saya akan mengajak teman untuk memanfaatkan pelayanan diperpustakaan BPNB Aceh				
		Saya sering menceritakan atau diskusi kepada orang lain tentang kualitas pelayanan di perpustakaan BPNB Aceh				
		Saya menyarankan teman untuk mengunjungi perpustakaan BPNB Aceh sebagai perpustakaan yang tepat				
	Komitmen	Saya akan menyatakan hal-hal positif mengenai pelayanan perpustakaan BPNB Aceh				
		Saya tertarik dengan pelayanan dan cara berkomunikasi pustakawan dengan pengunjung dibandingkan dengan perpustakaan lain				

Lampiran 5 : Foto Dokumentasi

Pustakawan BPNB Aceh



Koleksi Perpustakaan



Lampiran 6 : Daftar Pengunjung

Daftar Pengunjung Perpustakaan Balai pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh pada Tahun 2020-2021

Tanggal Kunjungan Sejak 01 / 01 / 2020 Tanggal Kunjungan Hingga 01 / 12 / 2020 Cantumkan per halaman 20 Tampilkan Opsi Filter Lebih Banyak Tampilkan Filter 2 3 4 5 6 7 8 Berikutnya Halaman Akhir				
43 cantuman ditemukan. Menampilkan halaman 1 (20 cantuman setiap halamannya)				
Cetak Halaman Ini				
Anggota	Nama Pengunjung	Tipe Keanggotaan	Institusi	Tanggal Kunjungan
ION-MEMBER	ramadha lenda	NON-MEMBER	pps un ar-raniry	2020-01-03 15:02:42
ION-MEMBER	Faii Bayuamfar	NON-MEMBER	BPNB Aceh	2020-01-15 11:29:08
ION-MEMBER	Isru Isahgic	NON-MEMBER	un ar-raniry Banda Aceh	2020-01-16 11:35:57
ION-MEMBER	Anita Ramadhana	NON-MEMBER	Un ar-raniry Banda Aceh	2020-01-16 11:36:29
ION-MEMBER	dimas	NON-MEMBER	lpnrb	2020-01-20 10:30:13
ION-MEMBER	dimas	NON-MEMBER	balai pelestarian nilai budaya	2020-01-20 10:30:30
ION-MEMBER	dimas syahputra	NON-MEMBER	balai pelestarian nilai budaya aceh	2020-01-20 10:30:50
ION-MEMBER	dimas syahputra	NON-MEMBER	lpnrb	2020-01-20 10:31:50
ION-MEMBER	muhammad fadhil	NON-MEMBER	un ar-raniry	2020-01-22 10:29:10
ION-MEMBER	MUHAMMAD FADHIL	NON-MEMBER	Tagar id	2020-01-22 10:36:18
ION-MEMBER	Lusi Agustina	NON-MEMBER	UN Ar-Raniry Banda Aceh	2020-01-23 09:43:52
ION-MEMBER	arni izzati	NON-MEMBER	sahabat pandu	2020-01-28 10:41:32
Tanggal Kunjungan Sejak 01 / 01 / 2021 Tanggal Kunjungan Hingga 06 / 06 / 2021 Cantumkan per halaman 20 Tampilkan Opsi Filter Lebih Banyak Tampilkan Filter				
896	Nisaul Faiza	MAHASISWA	UNDIAH	2021-01-19 11:58:16
896	Nisaul Faiza	MAHASISWA	UNDIAH	2021-02-08 11:38:14
896	Nisaul Faiza	MAHASISWA	UNDIAH	2021-02-18 15:01:56
896	Nisaul Faiza	MAHASISWA	UNDIAH	2021-02-23 12:48:33
896	Nisaul Faiza	MAHASISWA	UNDIAH	2021-03-03 10:46:38
896	Nisaul Faiza	MAHASISWA	UNDIAH	2021-03-10 15:01:37
896	Nisaul Faiza	MAHASISWA	UNDIAH	2021-03-17 12:53:58
897	Uswatun Hasanah	MAHASISWA	UN AR- RANIRY	2021-01-08 11:30:15
897	Uswatun Hasanah	MAHASISWA	UN AR- RANIRY	2021-01-19 11:54:41
897	Uswatun Hasanah	MAHASISWA	UN AR- RANIRY	2021-02-08 11:39:43
897	Uswatun Hasanah	MAHASISWA	UN AR- RANIRY	2021-02-18 14:59:19
897	Uswatun Hasanah	MAHASISWA	UN AR- RANIRY	2021-02-23 12:49:30
897	Uswatun Hasanah	MAHASISWA	UN AR- RANIRY	2021-03-03 10:47:03
897	Uswatun Hasanah	MAHASISWA	UN AR- RANIRY	2021-03-10 15:02:02

Lampiran 7 : Statistik Pengunjung/Pemustaka

Statistik Pengunjung Perpustakaan Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB)

Aceh pada Tahun 2019-2020

☆ perpusbpnbaceh.kemdikbud.go.id ↻

BALAI PELESTARIAN NILAI BUDAYA ACEH | Jl. Twk. Hasyim Banta Muda No. 17 Banda Aceh 23123

BPNB ACEH Beranda depan OPAC Bibliography Sirkulasi Keanggotaan Master File Inventarisasi Sistem

APBN T Rptg Keanggotaan KELLAR

LAPORAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Filter Laporan

Tahun 2019

Terapkan Filter

Rekapitulasi Visitor Count Report for year 2019 [Cetak Halaman ini](#)

Tipe Keanggotaan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des
Daftar Judul Eksemplar												
Statistik Penggunaan Koleksi												
Peminjaman berdasarkan Klasifikasi												
Daftar Anggota												
Daftar Peminjaman Anggota												
Sejarah Peminjaman												
Peringatan Jatuh Tempo												
Daftar Keterlambatan												
Aktivitas Staf												
Statistik Pengunjung												
Statistik Pengunjung per hari												
Daftar Pengunjung												
Laporan Denda												

SEHAYAN Library Automation System (SLIMS) - SLIMS Developer Community - Released Under GNU GPL License

Beranda depan OPAC Bibliography Sirkulasi Keanggotaan Master File Inventarisasi Sistem Laporan Kendal Terlihat Benda KELLAR

LAPORAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Filter Laporan

Tahun 2020

Terapkan Filter

Visitor Count Report for year 2020 [Cetak Halaman ini](#)

Tipe Keanggotaan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des
Daftar Judul Eksemplar												
Statistik Penggunaan Koleksi												
Peminjaman berdasarkan Klasifikasi												
Daftar Anggota												
Daftar Peminjaman Anggota												
Sejarah Peminjaman												
Peringatan Jatuh Tempo												
Daftar Keterlambatan												
Aktivitas Staf												
Statistik Pengunjung												
Statistik Pengunjung per hari												
Daftar Pengunjung												
Laporan Denda												

SEHAYAN Library Automation System (SLIMS) - SLIMS Developer Community - Released Under GNU GPL License

ampiran 8 : Data Mentah Angket

Data Excel

Indikator	Perilaku Pustakawan (X)									Loyalitas Pemustaka								
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	4	5	5	4	37
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	38
3	4	4	4	3	3	2	2	2	24	3	4	5	5	5	4	4	4	34
4	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	3	3	3	3	3	4	4	27
5	4	4	3	3	3	3	5	5	30	5	5	5	5	4	4	5	5	38
6	5	5	5	5	5	4	4	4	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	5	5	5	5	4	4	4	5	37	5	5	3	3	3	3	4	4	30
8	4	4	4	5	5	5	3	3	33	2	2	5	5	5	5	5	5	34
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	3	3	4	5	5	4	4	2	30	2	5	5	5	5	4	4	2	32
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	2	2	5	5	2	29
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	5	4	38
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	5	4	5	4	3	5	5	5	36	5	5	4	5	3	3	3	2	30
19	5	5	4	4	3	3	2	2	28	3	2	3	4	4	3	4	4	27
20	4	4	3	3	2	2	2	2	22	3	3	4	4	3	3	2	2	24
21	5	4	5	4	4	5	4	3	34	5	4	5	4	5	4	3	5	35
22	4	4	5	5	5	4	3	3	33	5	4	4	3	2	2	3	3	26
23	4	4	3	3	3	5	5	5	32	4	4	2	2	3	3	4	5	27
24	4	3	2	3	4	5	5	3	29	5	5	4	4	4	3	3	3	31
25	3	3	2	2	3	3	4	4	24	4	5	3	4	4	4	3	3	30
26	5	5	5	4	4	4	3	3	33	4	4	4	4	4	3	3	3	29
27	4	4	4	5	5	5	3	3	33	3	5	2	2	3	4	4	4	27
28	3	3	5	5	4	4	2	2	28	5	5	5	4	4	3	3	3	32
29	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	3	2	2	2	2	4	4	23

Hasil Analisis Angket Variabel X dan Variabel Y

Sampel	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	40	37	1480	1600	1369
2	40	38	1520	1600	1444
3	24	34	816	576	1156
4	37	27	999	1369	729
5	30	38	1140	900	1444
6	37	40	1480	1369	1600
7	37	30	1110	1369	900
8	33	34	1122	1089	1156
9	40	40	1600	1600	1600
10	40	40	1600	1600	1600
11	30	32	960	900	1024
12	40	40	1600	1600	1600
13	40	29	1160	1600	841
14	40	40	1600	1600	1600
15	40	40	1600	1600	1600
16	40	38	1520	1600	1444
17	40	40	1600	1600	1600
18	36	30	1080	1296	900
19	28	27	756	784	729
20	22	24	528	484	576
21	34	35	1190	1156	1225
22	33	26	858	1089	676
23	32	27	864	1024	729
24	29	31	899	841	961
25	24	30	720	576	900
26	33	29	957	1089	841
27	33	27	891	1089	729
28	28	32	896	784	1024
29	37	23	851	1369	529
30	26	28	728	676	784
31	40	40	1600	1600	1600
32	32	30	960	1024	900

33	33	40	1320	1089	1600
34	37	36	1332	1369	1296
35	37	32	1184	1369	1024
36	37	29	1073	1369	841
37	36	31	1116	1296	961
38	38	28	1064	1444	784
39	31	30	930	961	900
40	30	29	870	900	841
41	33	33	1089	1089	1089
42	26	30	780	678	900
43	39	38	1482	1521	1444
44	30	25	750	900	625
45	36	27	972	1296	729
46	27	31	837	729	961
47	27	25	675	729	625
48	24	33	792	576	1089
49	35	25	875	1225	625
50	33	35	1155	1089	1225
51	34	33	1122	1156	1089
52	40	40	1600	1600	1600
Total	$\Sigma X=1758$	$\Sigma Y=686$	$\Sigma XY=57703$	$\Sigma X^2=60838$	$\Sigma Y^2=56058$

Sumber: Angket , 2021

Lampiran 9 : Output Hasil Uji Insrumen

		Correlations																
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.725	.521	.437	.414	.367	.269	.394	.094	-.022	-.021	.026	.143	.231	.272	.314	.516
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.002	.007	.054	.004	.506	.877	.884	.856	.313	.099	.051	.023	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X02	Pearson Correlation	.725	1	.600	.450	.370	.223	.277	.256	.023	-.086	.087	.126	.230	.214	.442	.373	.532
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.007	.113	.047	.067	.873	.544	.539	.372	.101	.128	.001	.006	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X03	Pearson Correlation	.521	.600	1	.762	.516	.360	.168	.255	.150	.119	.298	.210	.300	.407	.406	.287	.646
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.009	.233	.068	.289	.400	.032	.135	.031	.003	.003	.039	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X04	Pearson Correlation	.437	.450	.762	1	.828	.563	.155	.117	.065	.194	.243	.142	.161	.384	.411	.308	.637
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.000	.000	.272	.408	.649	.168	.083	.315	.254	.005	.002	.026	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X05	Pearson Correlation	.414	.370	.516	.828	1	.659	.369	.194	.030	.227	.237	.067	.183	.351	.422	.369	.650
	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.000	.000		.000	.007	.168	.832	.106	.091	.637	.195	.011	.002	.007	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X06	Pearson Correlation	.367	.223	.360	.563	.659	1	.642	.429	.164	.303	.141	-.014	.127	.337	.409	.395	.648
	Sig. (2-tailed)	.007	.113	.009	.000	.000		.000	.002	.245	.029	.317	.920	.368	.014	.003	.004	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X07	Pearson Correlation	.269	.277	.168	.155	.369	.642	1	.707	.261	.342	.275	.173	.256	.342	.494	.402	.664

	Sig. (2-tailed)	.054	.047	.233	.272	.007	.000		.000	.062	.013	.048	.220	.067	.013	.000	.003	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X08	Pearson Correlation	.394*	.256	.255	.117	.194	.429*	.707*	1	.315*	.234	.123	.071	.101	.354*	.481*	.276	.571**
	Sig. (2-tailed)	.004	.067	.068	.408	.168	.002	.000		.023	.095	.384	.617	.474	.010	.000	.048	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X09	Pearson Correlation	.094	.023	.150	.065	.030	.164	.261	.315*	1	.466**	.131	.082	-	-	-	.199	.297*
	Sig. (2-tailed)	.506	.873	.289	.649	.832	.245	.062	.023		.000	.355	.563	.761	.873	.663	.156	.032
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X10	Pearson Correlation	-	-	.119	.194	.227	.303	.342*	.234	.466**	1	.291	.234	.187	.408*	.207	.192	.455**
	Sig. (2-tailed)	.022	.086									.037	.094	.184	.003	.140	.173	.001
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X11	Pearson Correlation	-	.087	.298*	.243	.237	.141	.275*	.123	.131	.291*	1	.771*	.468*	.426*	.398*	.254	.551**
	Sig. (2-tailed)	.021	.884	.539	.032	.083	.091	.317	.048	.384	.355	.037		.000	.000	.002	.003	.070
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X12	Pearson Correlation	.026	.126	.210	.142	.067	-	.173	.071	.082	.234	.771*	1	.713*	.494*	.408*	.353	.523**
	Sig. (2-tailed)	.856	.372	.135	.315	.637	.920	.220	.617	.563	.094	.000		.000	.000	.003	.010	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X13	Pearson Correlation	.143	.230	.300*	.161	.183	.127	.256	.101	-	.187	.468*	.713*	1	.705*	.491*	.538**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.313	.101	.031	.254	.195	.368	.067	.474	.761	.184	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X14	Pearson Correlation	.231	.214	.407*	.384*	.351	.337*	.342*	.354*	-	.408**	.426*	.494*	.705*	1	.682*	.506**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.099	.128	.003	.005	.011	.014	.013	.010	.873	.003	.002	.000	.000		.000	.000	.000

.010*	.002*	.010*	.001*	.000*	.010*	.001*	.001*	.001*	.032	.001	.000	.000	.000	.000
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.032	.001	.000	.000	.000	.000
52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

significant at the 0.01 level (2-tailed).

significant at the 0.05 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 10: Output Hasil Uji Validitas

[illegible]

X08	Pearson Correlation	.684	.607	.661	.484	.487	.733	.911	1	.726	.695	.259	.038	-.009	.466	.565	.386	.813
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.001	.030	.030	.000	.000		.000	.001	.270	.873	.971	.038	.010	.093	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X09	Pearson Correlation	.612	.518	.450	.152	.125	.311	.589	.726	1	.572	.025	.186	.083	.145	.261	.448	.591
	Sig. (2-tailed)	.004	.019	.046	.521	.599	.182	.006	.000		.008	.915	.432	.727	.542	.267	.048	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X10	Pearson Correlation	.237	.184	.486	.306	.373	.452	.796	.695	.572	1	.505	.229	.169	.450	.394	.090	.664
	Sig. (2-tailed)	.315	.439	.030	.190	.105	.045	.000	.001	.008		.023	.332	.476	.047	.086	.705	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X11	Pearson Correlation	-.171	-.095	.082	.167	.435	.366	.437	.259	.025	.505	1	.582	.599	.862	.591	.288	.564
	Sig. (2-tailed)	.471	.690	.731	.482	.055	.113	.054	.270	.915	.023		.007	.005	.000	.006	.219	.010
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X12	Pearson Correlation	-.177	-.217	-.052	-.047	.095	.155	.172	.038	.186	.229	.582	1	.831	.417	.251	.453	.388
	Sig. (2-tailed)	.456	.357	.827	.843	.689	.513	.467	.873	.432	.332	.007		.000	.067	.286	.045	.091
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X13	Pearson Correlation	-.113	.009	.111	.243	.411	.219	.120	-.009	.083	.169	.599	.831	1	.608	.520	.665	.513
	Sig. (2-tailed)	.635	.969	.642	.303	.072	.353	.614	.971	.727	.476	.005	.000		.004	.019	.001	.021
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X14	Pearson Correlation	.221	.353	.424	.542	.738	.636	.551	.466	.145	.450	.862	.417	.608	1	.836	.532	.804
	Sig. (2-tailed)	.349	.126	.062	.013	.000	.003	.012	.038	.542	.047	.000	.067	.004		.000	.016	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X15	Pearson Correlation	.334	.488	.467	.591	.768	.617	.598	.565	.261	.394	.591	.251	.520	.836	1	.710	.827
	Sig. (2-tailed)	.150	.029	.038	.006	.000	.004	.005	.010	.267	.086	.006	.286	.019	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X16	Pearson Correlation	.364	.515	.252	.288	.418	.280	.263	.386	.448	.090	.288	.453	.665	.532	.710	1	.644

	Sig. (2-tailed)	.115	.020	.283	.219	.067	.231	.263	.093	.048	.705	.219	.045	.001	.016	.000		.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TO	Pearson	.558	.584	.733	.696	.784	.818	.837	.813	.591	.664	.564	.388	.513	.804	.827	.644	1
TA	Correlation																	
L	Sig. (2-tailed)	.011	.007	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.006	.001	.010	.091	.021	.000	.000	.002	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																		



Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.918	16