

ABSTRAK

Nama: M. Ananta Jauhar A
N.I.M: 070610071
Tahun Penyusunan: 2010
Judul: Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna Layanan Perpustakaan dengan *Trust* dan *Commitment* Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya

Penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengguna layanan perpustakaan dengan *trust* dan *commitment* sebagai variabel intervening, yaitu untuk menguji hubungan kausal antara variabel kepuasan, loyalitas, *trust* dan *commitment*. Dalam penelitian ini menggunakan Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya sebagai tempat penelitian ini dengan mengambil populasi civitas akademika Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya yang memanfaatkan layanan perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya. Metode penelitian ini mengambil responden sebanyak 150 orang dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis jalur (*path analysis*) dengan maksud untuk membuktikan hipotesis menerangkan hubungan kausal antara variabel kepuasan, loyalitas, *trust* dan *commitment*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, *trust*, dan *commitment* pengguna layanan perpustakaan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengaruh langsung antara kepuasan terhadap loyalitas lebih tinggi dari pada pengaruh tidak langsung antara kepuasan terhadap loyalitas dengan variabel perantara berupa *trust* dan *commitment*.

Kata kunci : Kepuasan, Loyalitas, *trust*, *commitment*, perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November

ABSTRACT

Nama : M. Ananta Jauhar A.

N.I.M: 070610071

Compilation Year: 2010

Title : Analysis On The Loyalty Effect of User Satisfaction with Library Services Trust and Commitment as an intervening variable: In Studies Library Ten November Surabaya Institute of Technology

This research analyzes the influence of satisfaction with the loyalty of users of library services with trust and commitment as an intervening variable, namely to test the causal relationship between satisfaction, loyalty, trust and commitment. In this study using the Library Ten November Surabaya Institute of Technology as a place of study by taking a population Academicians Ten November Surabaya Institute of Technology who use library services Ten November Surabaya Institute of Technology. This research method is to take as many as 150 people respondent using purposive sampling. The analysis technique used in this study is to analysis the path (path analysis) in order to prove hipoteisis explain the causal relationship between satisfaction, loyalty, trust and commitment. Results in this study showed that satisfaction significantly influence the loyalty, trust, and commitment of library service users. This study also shows that the direct effect of satisfaction on loyalty is higher than the indirect effect of satisfaction on loyalty to the intermediary variables such as trust and commitment.

Key words: Satisfaction, Loyalty, trust, commitment, libraries Ten November Institute of Technology