



**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*  
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UNIT  
PELAKSANA TEKNIS (UPT) PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi  
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Humaniora

Disusun oleh:

**Esti Munawaroh**

**NIM 13040115130043**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Esti Munawaroh

NIM : 13040115130043

program studi : Ilmu Perpustakaan

peminatan : Ilmu Perpustakaan

menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar berdasarkan tata cara penelitian karya ilmiah yang lazim.

Semarang, 23 Juli 2019

Yang menyatakan,



Esti Munawaroh

NIM 13040115130043

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (5), sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. (6)”

(Q.S Al-Insyirah 94:5-6)

### **Persembahan**

Atas ridho dari Allah swt, saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua dan kakak-kakak terima kasih atas dukungan dan do'anya.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Pemustaka di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Diponegoro”, telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan ke sidang Panitia Ujian Skripsi pada:

hari : Selasa

tanggal : 23 Juli 2019

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Ika Krismayani, SIP., M.IP.

NIP 198412232014042001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah diajukan oleh:

nama : Esti Munawaroh  
NIM : 13040115130043  
program studi : Ilmu Perpustakaan  
judul : Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Pemustaka di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Diponegoro

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian S-1  
Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro  
Pada Tanggal 26 Agustus 2016

Ketua:

Yuli Rohmiyati, S.Sos., M.Si.  
NIP 198007042008122002

: 

Penguji I:

Mecca Arfa, S.S., SIP., M.IP.  
NIK 198110140115012027

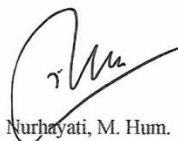
: 

Penguji II:

Ika Krismayani, SIP., M.IP.  
NIP 198412232014042001

: 

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Budaya Undip

  
Dr. Nurhayati, M. Hum.  
NIP 196610041990012001

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah swt karena atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Pemustaka di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Diponegoro”. Pada penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nurhayati, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
2. Dra. Rukiyah, M.Hum., selaku Ketua Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
3. Drs. Jumino, M.Lib., M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
4. Ika Krismayani, SIP., M.IP., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk peneliti, memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti untuk terus berjuang dan tidak mudah putus asa;
5. Yanuar Yoga P, S.Hum., M.Hum., selaku dosen wali yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan sejak awal perkuliahan;
6. Seluruh Dosen Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan;

7. Budi Setya Adhi, S.IP., MA., selaku Kepala UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin dan bantuan kepada peneliti untuk memperoleh data;
8. Kedua orang tua saya bapak A. Afandi dan ibu Isbandiyah yang senantiasa memberikan doa dan dukungan, kakak-kakak saya, Pak lek dan Bu lek serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk peneliti;
9. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi informasi dan pengetahuan kepada peneliti;
10. Teman-teman seperjuangan S-1 Ilmu Perpustakaan angkatan 2015 khususnya Alia, Iva, Melia, dan Nova yang selalu memberi semangat dan mendoakan peneliti;
11. Semua pihak yang telah membantu peneliti, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih untuk segala bentuk dukungan dan bantuannya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri pribadi peneliti, almamater, bangsa dan agama khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di masa yang akan datang.

Semarang, 23 Juli 2019

Peneliti

Esti Munawaroh

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.3.2 Manfaat Praktis .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....	5
1.6 Kerangka Pikir .....	5
1.7 Hipotesis.....	8
1.8 Batasan Istilah .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya .....	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Konsep <i>Relationship Marketing</i> .....	13



2.2.1.1 Implementasi <i>Relationship Marketing</i> di Perpustakaan.....	15
2.2.2 Konsep Kepuasan Pemustaka .....	19
2.2.2.1 Kepuasan .....	19
2.2.2.2 Pemustaka .....	20
2.2.2.3 Kepuasan Pemustaka.....	22
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Pemilihan Metode Kuantitatif .....	26
3.2 Partisipan dan Rekrutmen .....	29
3.2.1 Partisipan.....	29
3.2.2 Rekrutmen .....	31
3.3 Teknik Pengambilan Data .....	31
3.3.1 Jenis Data .....	33
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.4 Metode Analisa Data.....	34
3.5 Menjaga Kualitas Penelitian ( <i>Maintaining Quality</i> ) .....	36
3.5.1 Uji Normalitas .....	36
3.5.2 Uji Instrumen .....	37
3.5.3 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	38
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi .....	38
3.5.5 Analisis Korelasi Parsial .....	39
3.5.6 Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Profil UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro .....	41
4.2 Kegiatan <i>Relationship Marketing</i> di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro .....	43
4.3 Identitas Partisipan .....	45
<b>BAB 5 ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Uji Instrumen .....	47

5.1.1 Uji Validitas .....	47
5.1.2 Uji Reliabilitas .....	49
5.2 Analisis Data .....	50
5.2.1 Uji Normalitas .....	51
5.2.2 Variabel Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro .....	52
5.2.3 Variabel Kepuasan Pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro .....	64
5.3 Analisis Uji Statistik .....	88
5.3.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	89
5.3.2 Analisis Koefisien Determinasi .....	90
5.3.3 Analisis Korelasi Parsial .....	90
5.3.3 Uji Hipotesis .....	91
<b>BAB 6 PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
6.1 Simpulan .....	92
6.2 Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>1</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir .....	6
--------------------------------	---

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Interval Likert.....	34
Tabel 3.2 Tabel Frekuensi.....	35
Tabel 4.1 Identitas Partisipan Menurut Fakultas .....	45
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 5.3 Skala Interval Likert.....	51
Tabel 5.4 Hasil Uji Normalitas .....	51
Table 5.5 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Mampu Mengidentifikasi Kebutuhan Pemustaka .....	53
Tabel 5.6 Frekuensi Jawaban Responden tentang UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Memberikan Pelayanan yang Selalu Konsisten .....	54
Tabel 5.7 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pemustaka Lebih Suka Mencari Sumber Informasi Di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Dibandingkan Sumber Informasi Lainnya .....	55
Tabel 5.8 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Mampu Memenuhi Kebutuhan Pemustaka .....	57
Tabel 5.9 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Ramah Saat Melayani Pemustaka.....	58
Tabel 5.10 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Mampu Memberikan Layanan dengan Segera .....	59
Table 5.11 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Selalu Melakukan Komunikasi Dua Arah Antara Pustakawan dengan Pemustaka .....	60
Table 5.12 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Mudah Berkomunikasi dengan Pemustaka .....	61
Tabel 5.13 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pemustaka dapat Melakukan Komunikasi dengan Pustakawan Melalui Media .....	62

Tabel 5.14 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat.....	64
Tabel 5.15 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Mampu Memberikan Pelayanan yang Akurat kepada Pemustaka .....	65
Tabel 5.16 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Berpenampilan Rapi dan Sopan dalam Melayani Pemustaka .....	66
Tabel 5.17 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Tanggap untuk Membantu Kesulitan Pemustaka dalam Pencarian Informasi.....	67
Tabel 5.18 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Siap Sedia Membantu Pemustaka Dengan Cepat .....	68
Tabel 5.19 Frekuensi Jawaban Responden tentang UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Cepat Tanggap terhadap Keluhan Pemustaka.....	70
Tabel 5.20 Frekuensi Jawaban Responden tentang UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Selalu Memenuhi Keinginan Pemustaka ...	71
Tabel 5.21 Frekuensi Jawaban Responden Pustakawan Mempunyai Antusias yang Tinggi dalam Merespon Permintaan Pemustaka.....	72
Tabel 5.22 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Memiliki Pengetahuan Yang Baik Dalam Bidang nya .....	73
Tabel 5.23 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan dapat Memberikan Referensi yang Tepat bagi Pemustaka.....	74
Tabel 5.24 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pustakawan Memberikan Bimbingan dalam Pencarian Informasi yang Dibutuhkan Pemustaka .....	75
Tabel 5.25 Frekuensi Jawaban Responden tentang Pemustaka Dapat dengan Mudah dalam Mengakses Informasi Secara Mandiri .....	76
Tabel 5.26 Frekuensi Jawaban Responden tentang Layanan Katalog Online (OPAC) Membuat Penelusuran Informasi Menjadi Mudah.....	77
Tabel 5.27 Frekuensi Jawaban Responden tentang Layanan Internet Membantu Mengakses Informasi Menjadi Lebih Cepat.....	78

Tabel 5.28 Frekuensi Jawaban Responden tentang Ketersediaan Koleksi Sangat Memadai.....	79
Tabel 5.29 Frekuensi Jawaban Responden tentang Koleksi Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka.....	80
Tabel 5.30 Frekuensi Jawaban Responden tentang Koleksi Selalu <i>Up To Date</i> .....	81
Tabel 5.31 Frekuensi Jawaban Responden tentang Fasilitas Komputer Sangat Membantu Pemustaka dalam Penelusuran Informasi .....	82
Tabel 5.32 Frekuensi Jawaban Responden tentang Layanan Internet Sangat Membantu Pemustaka dalam Penelusuran Jurnal <i>Online</i> .....	83
Tabel 5.33 Frekuensi Jawaban Responden tentang Penyediaan Fasilitas untuk Penelusuran <i>Online Database</i> bagi Pemustaka.....	84
Tabel 5.34 Petunjuk dan Panduan Penggunaan <i>OPAC</i> di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Mudah Dipahami Pemustaka .....	85
Tabel 5.35 Frekuensi Jawaban Responden tentang Waktu Layanan Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka .....	87
Tabel 5.36 Frekuensi Jawaban Responden tentang Perlu Adanya Tambahan Waktu Layanan .....	88
Tabel 5.37 Uji Regresi Linier Sederhana.....	89
Tabel 5.38 Uji Koefisien Determinasi .....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian dari Program Studi .....	1
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas .....	2
Lampiran 3 Surat Izin Mengambil Data.....	3
Lampiran 4 Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian .....	4
Lampiran 5 Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro .....	5
Lampiran 6 Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan Universitas Surakarta .....	6
Lampiran 7 Tabel Sampel Isaac dan Michael .....	7
Lampiran 8 Tabel Distribusi $r_{tabel}$ .....	8
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian.....	9
Lampiran 10 Tabulasi dan Pengkodean Data .....	15
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas .....	20
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas dan Uji Normalitas.....	23
Lampiran 13 Hasil Analisis Data .....	25
Lampiran 14 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana dan Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	33
Lampiran 15 Pembimbingan .....	34
Lampiran 16 Matriks Bimbingan .....	36
Lampiran 17 Biodata Peneliti .....	38

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan pemustaka di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Diponegoro. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan informasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatif dengan jumlah populasi sebanyak 40.900 dengan sampel sebanyak 105 responden yang diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Relationship marketing* yang diteliti dalam penelitian ini dihitung melalui analisis regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis menggunakan hasil regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa *relationship marketing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,000. Kriteria penolakan  $H_0$  adalah jika nilai signifikan  $\alpha < 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak karena diperoleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *relationship marketing* dengan kepuasan pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Selain itu korelasi parsial (R) yang dihasilkan adalah 0,693 sehingga dapat disimpulkan jika hubungan antara *relationship marketing* dan kepuasan pemustaka adalah kuat. Pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan pemustaka adalah sebesar 48,0%.

**Kata kunci:** *relationship marketing*, kepuasan pemustaka, perpustakaan



## **ABSTRACT**

*This thesis discusses the influence of relationship marketing to user satisfaction at the Technical Implementation Unit (UPT) of Diponegoro University Library. The purpose of this research is to know whether the influence of relationship marketing to the user satisfaction in the UPT library of Diponegoro University in an effort to fulfill the needs of information. The method used in this study is an explanatory quantitative with a population of 40,900 with a sample of 105 respondents acquired using the purposive sampling method. Relationship marketing examined in the study was calculated through simple linear regression analyses and hypothesis testing using simple linear regression results indicating that the relationship marketing was significantly influential. The satisfaction of 0.000. The  $H_0$  rejection criterion is if a significant value of  $\alpha$  is  $< 0.05$ , so  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected because it is obtained a significance value that is smaller than 0.05 i.e.  $0.000 < 0.05$ . It can be concluded that there is a relationship between relationship marketing with the satisfaction of UPT of Diponegoro University Library. Additionally the partial correlation (R) generated is 0.693 so that it can be inferred if the relationship between relationship marketing and satisfaction of the settlers is strong. The influence of relationship marketing to user satisfaction amounted to 48.0%.*

**Keywords:** relationship marketing, user satisfaction, library