

MODEL PENGARUH MODAL SOSIAL MAHASISWA TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG (*REVISIT INTENTION*) YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN MAHASISWA ATAS LAYANAN PERPUSTAKAAN

Beta Ria Febrianti

Magister Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sriwijaya

Email: betariafebrianti@unsri.ac.id

Ardiyan Saptawan

Magister Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sriwijaya

Email: ardiyansaptawan@fisip.unsri.ac.id

Alamsyah

Magister Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sriwijaya

Email: alamsyah78@fisip.unsri.ac.id

Received : 15 September 2023
Revised : 10 October 2023
Accepted : 17 October 2023
DOI :10.30829/jupi.v8i2.17790

Abstract

This study aims to determine the model of the influence of student social capital on revisit intention mediated by student satisfaction with the services of the Sriwijaya University Library. The population in this study were Sriwijaya University students who made offline visits (face to face) who visited the Sriwijaya University Library in 2021 who returned as many as 16,395 people. Determining the sample using the Slovin formula with incidental sampling technique. The data collection technique used was by distributing questionnaires to 99 students who visited the Sriwijaya University Library. This study uses primary data obtained from the distribution of questionnaires. The analysis technique in this study uses path analysis and Sobel test to test the mediating variables. The results of this study indicate that the better the student's social capital, the higher the level of student satisfaction. student goals have a dominant or strong influence on the interest in repeat visits. The direct influence of student social capital on interest in visiting has a moderate effect because it depends on other variables, including student satisfaction with the services of the Sriwijaya University Library. Social capital has an indirect effect on interest in revisiting (revisit intention), the increase in interest in revisiting when viewed from student social capital will be real if viewed from student satisfaction with the services of the Sriwijaya University Library.

Keywords: *interest in repeat visits, libraries, library services, social capital, student satisfaction.*

PENDAHULUAN

Rencana pembangunan berkelanjutan yang biasa dikenal dengan SDGs (Sustainable Development Goals) memiliki tujuan sebanyak 17 (tujuh belas). Tujuan keempat dari SDGs yaitu menciptakan pendidikan yang berkualitas (Quality Education). Untuk mencapai tujuan nomor empat dari SDGs ini kunci utamanya adalah literasi. Salah satu penopang literasi adalah tersedianya perpustakaan sebagai organisasi yang dapat berkontribusi untuk meningkatkan tingkat kegemaran membaca masyarakat. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 yang membahas tentang perpustakaan, dijelaskan bahwa “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya

rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”.

Ada bermacam jenis perpustakaan yang ada di Indonesia, jenis ini tergantung siapa yang dilayaninya. Dalam memberikan layanan kepada pemustaka ada beberapa jenis perpustakaan diantaranya, perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah/madrasah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan khusus (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2007, p. 12).

Dalam hal ini akan dikaji perpustakaan perguruan tinggi yaitu UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik, UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya harus tetap melayani mahasiswa yang datang berkunjung. Karena sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 “pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia, 2009).

Standar layanan perpustakaan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 adalah,” (1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. (2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan. (3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. (4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. (5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka. (6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan. (7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika” (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2007, p. 10).

Ada 4 indikator yang perlu menjadi perhatian secara khusus dan seksama dalam memberikan pelayanan perpustakaan, antara lain: “(a) para pengunjung (pembaca); (b) koleksi buku-buku yang ada; (c) para petugas perpustakaan, dan (d) fasilitas serta tata ruang perpustakaan yang bersangkutan” (Trimo, 1997, p. 3).

Perpustakaan dapat dikategorikan sebagai organisasi pelayanan publik, yang melayani banyak orang sebagai makhluk sosial. Oleh karena itu pustakawan berperan aktif dalam membangun modal sosial di perpustakaan, karena dalam perpustakaan terjadi berbagai interaksi seperti interaksi antar pemustaka, pemustaka dan pustakawan, serta antar

pustakawan itu sendiri. Hal ini dilakukan dengan cara memfasilitasi pertemuan, menyediakan tempat untuk pertemuan informal, membentuk hubungan antar- kelompok dalam komunitas, dan menciptakan lingkungan yang ramah.

Menurut (Adyannisa & Laksmi, 2018) modal sosial yang terbentuk di perpustakaan adalah norma, kepercayaan, dan jaringan. Modal sosial ini dapat diaplikasikan dalam upaya pemberdayaan masyarakat untuk keberhasilan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat (Syahra, 2003) dalam ((Iskak & Andriyani, 2020, p. 82).

Dari pengamatan awal peran pustakawan dan staf perpustakaan sangat penting dalam memberika layanan karena pustakawan dan staf perpustakaanlah yang menentukan keberhasilan kegiatan pelayanan. Setelah 2 tahun bergelut dengan was-was covid-19, layanan sudah di berlakukan secara online namun kenyataan dilapangan masih banyak ditemukan mahasiswa yang berkunjung secara langsung untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai modal sosial mahasiswa, kepuasan mahasiswa dan kaitannya dengan minat kunjung ulang mahasiswa atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh ((R. T. M. Sirait, 2021) menemukan bahwa modal sosial berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di kawasan Danau Toba. Apabila modal sosial dikembangkan maka akan meningkat kepuasan wisatawan. Sebaliknya jika modal sosial semakin buruk, maka kepuasan pengunjung akan menurun. Sedangkan Kurniawati (2010) menyimpulkan dalam penelitiannya seluruh aspek, modal sosial (penyebaran informasi, kepercayaan dan persamaan visi) tidak berkorelasi dengan kepuasan kerja dosen.

Penelitian yang dilakukan Rahman (2020), Usman, Kanitra dan Maharani (2020), Khoo (2020) menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Kemudian Sirait (2021) kepuasan wisatawan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di kawasan Danau Toba.

Kemudian Sirait (2021) menyimpulkan dari penelitian yang dilakukannya bahwa modal sosial tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat kunjung ulang melalui kepuasan pengunjung di kawasan Danau Toba.

Meskipun topik pengaruh modal sosial terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) yang dimediasi oleh kepuasan pengunjung sudah menarik minat para peneliti di Tanah Air, tetapi seperti diuraikan diatas belum ada penelitian yang memberikan perhatian terhadap kontribusi modal sosial mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (revisit intention)

yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa di perpustakaan. Riset ini akan berkontribusi dalam debatan ilmiah tentang relasi modal sosial, minat kunjung ulang (revisit intention) dan kepuasan mahasiswa. Adapun yang diteliti dalam penelitian ini adalah minat kunjung ulang (revisit intention) mahasiswa yang dilakukan secara offline/ tatap muka di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu dilakukan penelitian mendalam mengenai “Model pengaruh modal sosial mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya”.

Dari latar belakang yang telah di kemukakan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah pengaruh modal sosial mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) mahasiswa, pengaruh modal sosial mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) mahasiswa serta pengaruh modal sosial mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) melalui kepuasan mahasiswa atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Dari rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh modal sosial mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa, mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (revisit intention), mengetahui pengaruh modal sosial mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) serta memperoleh model pengaruh modal sosial mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) melalui kepuasan mahasiswa atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

KAJIAN TEORI

Modal Sosial

Menurut Putnam (2000) menyatakan bahwa modal sosial adalah “sifat-sifat organisasi sosial, seperti kepercayaan, norma-norma, dan jaringan yang dapat memperbaiki efisiensi masyarakat dengan memfasilitasi tindakan yang terkoordinasi dan anggota masyarakat dapat berpartisipasi dan bekerjasama secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan bersama, dan mempengaruhi produktivitas secara individual maupun berkelompok”. Modal sosial memiliki inti elemen-elemen pokok yang mencakup saling percaya (trust), yang meliputi adanya kejujuran (honesty), kewajaran (fairness), sikap egaliter (egalitarianism), toleransi (tolerance), tanggungjawab (responsibility), kemurahan hati (generosity) kerjasama (collaboration/cooperation) dan keadilan (equity). Selanjutnya disebutkan jaringan sosial (social networking) meliputi partisipasi (participations), solidaritas (solidarity); Pranata

(institution) yang meliputi nilai-nilai yang dimiliki bersama (shared value), norma-norma dan sanksi-sanksi (norms and sanctions) dan aturan-aturan (rules) (Lubis, Zulkifli, 2001).

Kepuasan Pelanggan/Konsumen

Menurut Engel, et.al (1990) dalam Tjiptono (2000, p. 146), kepuasan pelanggan diartikan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih sekurang-kurangnya memenuhi atau bahkan melebihi harapan pembelian. Jika persepsi terhadap kinerja tidak sesuai dengan harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Tjiptono, 2000, p. 118).

Menurut Kotler dan Armstrong (2001) dalam Sampe et al (2018, p. 5) kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan/pemustaka adalah topik yang menarik dibicarakan dalam kegiatan perpustakaan karena kepuasan pemustaka ditentukan oleh kualitas jasa yang diinginkan pemustaka, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perpustakaan, yang saat ini sering dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan sebuah perpustakaan.

Kemudian (Autotask 2017) dalam (R. T. M. Sirait, 2021) menyebutkan enam indikator kepuasan pelanggan yang wajib untuk mengukur kepuasan pelanggan yakni: ekspektasi konsumen vs persepsi, kemungkinan merekomendasikan teman, pengalaman konsumen vs pengalaman ideal, kepuasan secara keseluruhan, dampak dan arti kepuasan, dan keinginan untuk transaksi berulang.

Minat Kunjung Ulang (Revisit Intention)

Revisit intention adalah penilaian pengunjung tentang kemungkinan untuk kembali berkunjung ke tempat tujuan yang sama dan kemauan untuk merekomendasikan tujuan tersebut ke orang lain. Terdapat beberapa indikator revisit intention, antara lain:

1. Rencana kunjungan kembali ke tempat tujuan,
2. Kemungkinan berkunjung yang lebih tinggi,
3. Menyarankan ke orang lain (Kim, Kim, & Kim, 2009).

Kepuasan pelanggan pada dasarnya berpengaruh pada pola perilaku pelanggan selanjutnya, setelah terjadi proses pembelian atau post purchase action Kotler (1997, p. 118). Dalam bidang perpustakaan, pernyataan Kotler tersebut dapat diadaptasi sebagai kepuasan pengunjung terhadap berbagai aspek di perpustakaan akan memberikan pengaruh terhadap

pola perilaku pengunjung di masa kedepannya, hal ini disebut sebagai revisit intention, keinginan untuk melakukan kunjungan kembali ke perpustakaan.

METODE

Penelitian Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017, p. 13) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini pendekatan statistiknya adalah statistik inferensial sering disebut juga dengan statistik induktif. Artinya adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2020, p. 207).

Lokasi penelitian adalah di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang ada di Jln. Palembang-Prabumulih KM 32 Ogan Ilir- Indralaya, Sumatera Selatan. Objek yang diteliti adalah layanan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Peneliti menetapkan objek tersebut dalam penelitian ini karena peneliti ingin meneliti pengaruh modal sosial mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sriwijaya yang yang melakukan kunjungan secara luring (tatap muka) yang berkunjung ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya tahun 2021 yang berjumlah 16.395 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan teknik sampling incidental. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan membagikan kuesioner kepada 99 mahasiswa yang berkunjung ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari pembagian kuisisioner. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analysis) dan uji sobel untuk menguji variabel mediasi..

Kategori hubungan pengaruh variabel dalam penelitian dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Kategori Hubungan Pengaruh Variabel yang Diteliti

Koefisien Path	Daya / Pengaruh
0,05 – 0,09	Lemah
0,10 – 0,29	Sedang
>0,30	Kuat

Sumber: Suwarno,1988 dalam (Sarjono, Haryadi; Julianita, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari 99 responden yang diteliti yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 37 Orang (37,37 %) dan perempuan berjumlah 62 Orang (62,63%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pengunjung perempuan lebih banyak daripada pengunjung laki-laki. Tujuan mereka ke perpustakaan mencari literatur berjumlah 44 orang, sedangkan responden yang menambah wawasan sebanyak 21 orang dan responden mengisi waktu luang berjumlah 21 orang. Dan responden yang kuliah online berjumlah 19 orang. Kebanyakan responden tujuan berkunjung ke perpustakaan adalah untuk mencari literatur.

a. Hasil Analisis Jalur

Persamaan sub-struktural 1: $Z = p1ZX + pZ\epsilon1$

Tabel 2. Hasil Analisis Pengaruh Modal Sosial Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Model Summary)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.373	.367	.46116

a. Predictors: (Constant), Modal sosial mahasiswa

b. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

Dari tabel di atas dapat dinyatakan bahwa dari 98 responden di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, terdapat 64 responden berjenis kelamin perempuan (65,31%) dan 34 orang responden berjenis kelamin laki-laki (34,69%). Responden berjenis Perempuan lebih banyak menggunakan layanan repositori institusi Universitas Sriwijaya ini.

Pengaruh variabel X terhadap variabel Z secara simultan adalah 37,3%. Sementara sisanya sebesar 62,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Besarnya koefisien jalur bagi variabel lain diluar penelitian yang mempengaruhi dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned}
 PZ\epsilon1 &= \sqrt{(1-R2xz)} \\
 &= \sqrt{(1-0,373)} \\
 &= 0,791
 \end{aligned}$$

Tabel 3. Hasil Analisis Pengaruh Modal Sosial Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Coefficients)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.930	.319		2.918	.004
	Modal sosial mahasiswa	.693	.091	.611	7.603	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

$$Z = 0,611 + 0,791 pZ\epsilon_1$$

Persamaan sub-struktural 2

$$Y = p_3YX + p_2YZ + pY\epsilon_2$$

Tabel 4. Hasil Analisis Pengaruh Modal Sosial Mahasiswa dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Minat Kunjung Ulang (Revisit Intention) (Model Summary)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 ^a	.472	.461	.50718

a. Predictors: (Constant), Kepuasan mahasiswa, Modal sosial mahasiswa

b. Dependent Variable: Minat kunjung ulang

Pengaruh variabel X dan Z terhadap variabel Y secara simultan adalah 47,2%. Sementara sisanya sebesar 52,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Besarnya koefisien jalur bagi variabel lain diluar penelitian yang mempengaruhi dapat dihitung dengan rumus berikut:

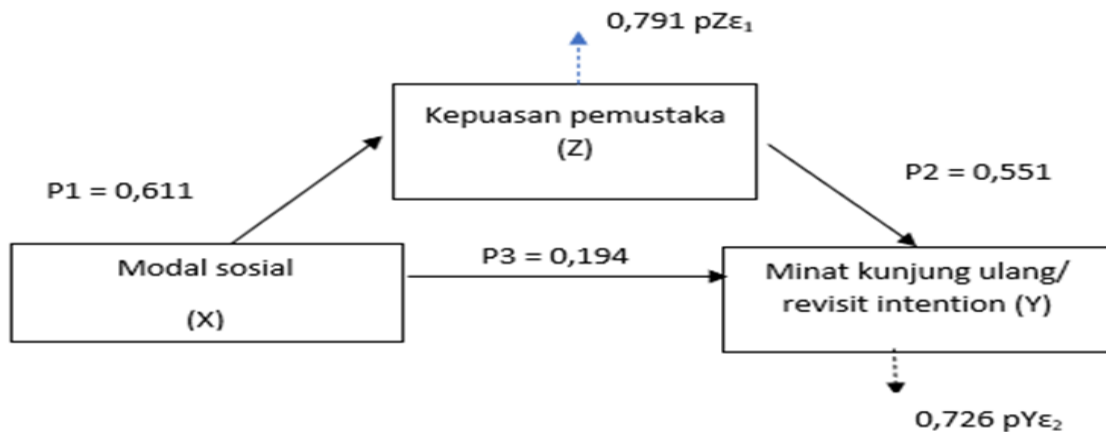
$$\begin{aligned} pZ\epsilon_2 &= \sqrt{(1-R^2_{xz})} \\ &= \sqrt{(1-0,472)} \\ &= 0,726 \end{aligned}$$

Tabel 5. Hasil Analisis Pengaruh Modal Sosial Mahasiswa dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Minat Kunjung Ulang (Revisit Intention) (Coefficients)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.168	.365		.460	.647
	Modal sosial mahasiswa	.262	.127	.194	2.071	.041
	Kepuasan mahasiswa	.657	.112	.551	5.879	.000

a. Dependent Variable: Minat kunjung ulang

$$Y = 0,194 + 0,551 + 0,726 pY\epsilon_2$$



Gambar 1. Hasil Analisis Jalur (Sumber hasil olah data peneliti: 2022)

b.1 Pengaruh langsung

Untuk menghitung pengaruh langsung, digunakan formula sebagai berikut:

Pengaruh variabel modal sosial (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Z) disimbolkan dengan a.

$$X \rightarrow Z = 0,611$$

Pengaruh variabel kepuasan mahasiswa (Z) terhadap variabel minat kunjung ulang (*revisit intention*) (Y) disimbolkan dengan b.

$$Z \rightarrow Y = 0,551$$

Pengaruh variabel modal sosial mahasiswa (X) terhadap minat kunjung ulang (*revisit intention*) (Y) disimbolkan dengan c.

$$X \rightarrow Y = 0,194$$

b.2 Pengaruh tidak langsung koefisien ab

Pengaruh variabel modal sosial mahasiswa (X) terhadap minat kunjung ulang (*revisit intention*) (Y) yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa (Z).

$$X \rightarrow Y \rightarrow Z = a \times b = 0,611 \times 0,551 = 0,336661$$

b.3 Pengaruh total/ koefisien c'

Pengaruh total adalah penjumlahan dari pengaruh langsung dan tidak langsung disimbolkan dengan $c + (a \times b)$ nilainya $= 0,194 + (0,611 \times 0,551) = 0,194 + 0,336661 = 0,530661$

Berdasarkan perhitungan model diatas dapat dilihat bahwa pengaruh langsung modal sosial mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa adalah 0,611 ini memiliki pengaruh yang kuat. Kemudian pengaruh langsung kepuasan mahasiswa terhadap minat kunjung ulang (*revisit intention*) adalah 0,551 ini juga memiliki pengaruh yang kuat. Untuk pengaruh langsung modal sosial terhadap minat kunjung ulang (*revisit intention*) adalah 0,194 ini

memiliki pengaruh yang sedang. Sedangkan pengaruh tidak langsung variabel modal sosial terhadap minat kunjung ulang (*revisit intention*) yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa adalah 0,336661 ini memiliki pengaruh yang kuat. Dari dua model di atas pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung variabel modal sosial terhadap minat kunjung ulang (*revisit intention*) dapat dituliskan dalam bentuk angka ($0,33661 > 0,194$).

Variabel mediasi atau variabel intervening akan mempengaruhi antar variabel bebas dan variabel terikat. Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z. Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z dihitung dengan cara mengalikan jalur X-Z (a) dengan jalur Z-Y (b) atau jalur ab. Jadi koefisien $ab = (c' - c)$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol Z, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol Z. Standar error koefisien a dan b ditulis dengan Sa dan Sb dan besarnya standar error tidak langsung adalah Sab yang ditulis dengan rumus:

$$Sab = \sqrt{b^2 sa^2 + a^2 sb^2 + sa^2 sb^2}$$

Dengan keterangan:

Sab: Besarnya standar error pengaruh tidak langsung.

a: Koefisien regresi variabel independen terhadap variabel mediasi = 0,611

b: Koefisien regresi variabel mediasi terhadap variabel dependen = 0,551

sa: Standar error of estimation dari pengaruh variabel independent terhadap variabel mediasi = 0,091

sb: Standar error of estimation dari pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen = 0,112

$$Sab = \sqrt{b^2 sa^2 + a^2 sb^2 + sa^2 sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{(0,551)^2 \cdot (0,091)^2 + (0,611)^2 \cdot (0,112)^2 + (0,091)^2 \cdot (0,112)^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,00251412 + 0,004682939 + 0,000103877}$$

$$Sab = 0,085445508$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu menghitung nilai t dari koefisien dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{sab}$$

$$t = \frac{(0,611)(0,551)}{0,085445508}$$

$$t = \frac{0,336661}{0,085445508}$$

$$t = 3,94006691$$

Dari perhitungan di atas didapat nilai t sebesar 3,9400669.

Modal Sosial Mahasiswa Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa atas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Hipotesis pertama diterima, diketahui bahwa modal sosial mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terlihat dari nilai t hitung yang menunjukkan angka sebesar $7,603 > 1,66$ dengan tingkat probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi $0,693$ dan koefisien Beta 0.611 . Hipotesis pertama yang menyatakan “modal sosial mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya” terbukti dan dapat dinyatakan H_1 diterima. Hal ini artinya terbukti bahwa modal sosial melumasi roda-roda yang memungkinkan masyarakat untuk maju secara mulus. Hal ini sesuai pernyataan Putnam (2000) bila orang-orang percaya dan saling mempercayai dan jika mereka melakukan interaksi berulang-ulang dengan sesama warga negaranya, maka urusan setiap hari dan transaksi sosial akan lebih murah alias berjalan dengan lancar. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa modal sosial dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang berkunjung ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Apabila modal sosial dikembangkan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan. Sebaliknya jika modal sosial semakin rendah maka kepuasan mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan akan menurun.

Hasil pengaruh yang positif antara modal sosial mahasiswa terhadap kepuasan memperkuat teori modal sosial yang diungkapkan oleh Putnam (2000) bahwa modal sosial mengacu pada esensi dari organisasi sosial, seperti trust, norma dan jaringan sosial yang memungkinkan pelaksanaan kegiatan lebih terkoordinasi, dan anggota masyarakat dapat berpartisipasi dan bekerjasama secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan bersama, dan mempengaruhi produktivitas secara individual maupun berkelompok. Indikator yang dominan sebagai refleksi dari modal sosial mahasiswa dan kepuasan mahasiswa adalah pustakawan / staf perpustakaan yang berada di UPT perpustakaan Universitas Sriwijaya berperilaku jujur serta pustakawan / staf perpustakaan yang berada di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya menjunjung tinggi nilai adab sopan santun.

Teori kepuasan konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa mengedepankan persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih sekurang-kurangnya memenuhi atau bahkan melebihi harapan pembelian Engel, et.al (1990) dalam Tjiptono (2000, p. 146). Disamping itu pandangan Sulistyio-Basuki (1991) yang mengatakan bahwa kepuasan pemustaka tergantung pada faktor diantaranya: kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi), perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, nisbah ketepatan (porsi informasi relevan yang disediakan dengan

informasi yang dibutuhkan oleh pengguna), tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan, keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pengguna) dan pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pengguna.

Temuan peneliti menguatkan penelitian Sirait (2021) dalam disertasinya yang berjudul pengaruh citra destinasi, faktor pendorong, faktor penarik, dan modal sosial terhadap kepuasan dan minat berkunjung kembali di kawasan danau toba Sumatera Utara yang menemukan bahwa modal sosial berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di kawasan Danau Toba. Bila modal sosial dikembangkan maka akan meningkat kepuasan wisatawan. Sebaliknya jika modal sosial semakin buruk, maka kepuasan pengunjung akan menurun. Temuan penelitian juga selaras dengan penelitian Kusmira (2021) dalam penelitiannya yang berjudul modal sosial dalam produk herbal penawar AI_Wahida Indonesia (HPAI) di Business Center (BC) 4 kota Pekanbaru apabila modal sosial kuat maka hasil yang didapat akan besar. Tiga komponen utama yang menjadi pengaruh modal sosial yang tertuang dalam hasil penelitian (L. Sirait, 2020) yaitu norma (sistem negosiasi, sistem kerusakan barang, musyawarah). Ada juga nilai-nilai kekeluargaan, persaudaraan, kejujuran, kesabaran). Jaringan (kesamaan suku, kesamaan nasib). Kemudian penelitian Iskak & Andriyani (2020) menguatkan bahwa modal sosial dalam layanan perpustakaan di P3D meliputi kepercayaan, jaringan sosial dan norma. Dalam penelitian ini juga mendukung bahwa norma perlu ditingkatkan lagi agar kegiatan perpustakaan berlangsung kondusif. Oleh karena itu, modal sosial mahasiswa yang terdiri dari kepercayaan, norma-norma dan jaringan sosial yang memungkinkan pelaksanaan kegiatan layanan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya lebih terkoordinasi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan.

Kepuasan Mahasiswa Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang (revisit intention) atas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Hipotesis kedua diterima, diketahui bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $5,879 > 1,66$ dengan tingkat probability signifikan $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi 0,657 dan koefisien Beta 0,551. Hipotesis kedua yang menyatakan “kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya” terbukti dan dapat dinyatakan H2 diterima. Hal ini artinya terbukti bahwa kepuasan mahasiswa mampu menarik minat ulang (revisit intention) mahasiswa ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Hal ini

sesuai dengan pandangan Sulistyio-Basuki (1991) yang mengatakan bahwa kepuasan pemustaka tergantung pada faktor diantaranya: kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi), perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, nisbah ketepatan (porsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna), tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan, keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pengguna) dan pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pengguna. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa dapat mempengaruhi minat kunjung ulang (revisit intention) atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Teori kepuasan mahasiswa dicerminkan oleh ekspektasi konsumen vs pelanggan, kesesuaian harapan, kemungkinan merekomendasikan teman, kepuasan secara keseluruhan dan pengaruh dan arti kepuasan. Sedangkan minat kunjung ulang dicerminkan oleh memilih UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya sebagai salah satu pilihan pertama, merekomendasikan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya ke teman-teman serta suatu saat saya akan berkunjung kembali ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Bila seluruh atau salah satu indikator kepuasan mahasiswa meningkat maka minat berkunjung kembali meningkat. Sebaliknya jika seluruh atau salah satu indikator kepuasan mahasiswa menurun akan mengakibatkan penurunan pada minat kunjung ulang (revisit intention) ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Temuan peneliti ini menguatkan penelitian Budianto (2020), Khoo (2020), Usman et al. (2020) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan pengunjung mempengaruhi niat berkunjung kembali. Kemudian Sirait (2021) kepuasan wisatawan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di kawasan Danau Toba. Lokasi penelitian di atas dilakukan ditempat yang berbeda. Dari segi jenis layanan juga berbeda. Namun hasilnya sama-sama menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap minat kunjung ulang (revisit intention). Semakin baik penilaian kepuasan mahasiswa maka minat kunjung ulang akan mengalami peningkatan sebaliknya apabila penilaian kepuasan mahasiswa buruk maka akan mengalami penurunan kepuasan mahasiswa.

Modal Sosial Mahasiswa Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang (Revisit Intention) Atas Layanan Di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Hipotesis ketiga diterima, diketahui bahwa modal sosial berpengaruh terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Hal ini di buktikan dengan temuan bahwa modal sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap

minat kunjung ulang (revisit intention) di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $2,071 > 1,66$ dengan tingkat probabilitas signifikan $0,041 < 0,05$ dan koefisien regresi $0,262$ dan koefisien Beta $0,194$.

Hipotesis ketiga yang menyatakan “modal sosial berpengaruh terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya” terbukti dan dapat dinyatakan H3 diterima. Hal ini artinya terbukti bahwa modal sosial mampu secara langsung menarik minat kunjung ulang (revisit intention) mahasiswa ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Teori yang mendukung modal sosial mahasiswa ini ada tiga komponen atau parameter kapital sosial yaitu kepercayaan (trust), norma-norma (norms), dan jaringan-jaringan (networks) (Ridell, 1997). Sedangkan minat kunjung ulang (revisit intention) terdapat beberapa indikator revisit intention, rencana kunjungan kembali ke tempat tujuan, kemungkinan berkunjung yang lebih tinggi, menyarankan ke orang lain (Kim et al., 2009). Bila seluruh atau salah satu indikator modal sosial meningkat maka minat berkunjung ulang meningkat. Sebaliknya jika seluruh atau salah satu indikator modal sosial menurun akan mengakibatkan penurunan minat kunjung ulang (revisit intention) ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Temuan ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Sirait (2021) yang mengatakan bahwa ada pengaruh modal sosial terhadap minat kunjung ulang wisatawan danau toba. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh kondisi yang berbeda, satu sisi responden yang diteliti adalah masyarakat yang berada dalam suatu suku tertentu sedangkan penelitian yang peneliti lakukan masyarakatnya adalah mahasiswa yang berlatar belakang suku yang beranekaragam. Kemudian yang membedakannya juga situasi penelitian terdahulu situasinya adalah hanya berwisata sedangkan yang penelitian yang peneliti lakukan situasinya adalah tempat belajar seumur hidup disamping itu juga berfungsi untuk tempat rekreasi.

Modal Sosial Mahasiswa Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang (revisit intention) yang di Mediasi oleh Kepuasan Mahasiswa atas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Hipotesis keempat diterima, diketahui bahwa modal sosial berpengaruh terhadap minat kunjung ulang (revisit intention) dimediasi oleh kepuasan mahasiswa atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Berdasarkan pada uji sobel yang dilakukan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan yang diberikan oleh kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $3,94006691 > 1,96$ dan

koefisien Beta diperoleh dari $0,611 \times 0,551 = 0,336661$. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan terdapat pengaruh modal sosial mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa yang dimediasi oleh minat kunjung ulang (revisit intention) atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Hasil tersebut dapat menjelaskan bahwa modal sosial mahasiswa yang tercipta dengan baik akan meningkatnya minat berkunjung ulang ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang dimediasi oleh kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada mahasiswa yang berkunjung ulang ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, penelitian ini menemukan bahwa hal ini bertentangan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sirait (2021) yang menyimpulkan bahwa modal sosial berpengaruh tidak langsung dan tidak signifikan terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan. Hal ini berbeda dikarenakan responden dan masyarakat yang dilayani berbeda, dan lokasi yang berbeda.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa minat kunjung ulang mahasiswa ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya meningkat jika kepuasan mahasiswa atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya meningkat. Semakin baik modal sosial mahasiswa maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa berpengaruh dominan terhadap minat kunjungan ulang (revisit intention). Pengaruh langsung modal sosial mahasiswa terhadap minat kunjung ulang sedang karena tergantung pada variabel lain diantaranya kepuasan mahasiswa atas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Modal sosial berpengaruh tidak langsung terhadap minat kunjung ulang (revisit intention). Peningkatan minat kunjung ulang jika dilihat dari modal sosial mahasiswa akan nyata jika dilihat dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Saran

Ada beberapa saran yang ingin penulis tuliskan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa diharapkan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya menjaga selalu modal sosial diantaranya nilai kepercayaan, norma-norma dan jaringan sosial antara petugas dengan mahasiswa yang dilayani.

2. Untuk meningkatkan minat kunjung ulang (revisit intention) di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya sebaiknya memperhatikan kecepatan layanan, perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, nisbah ketepatan (porsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa), tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan, keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh mahasiswa) dan pemanfaatan layanan yang tersedia oleh mahasiswa.
3. Disarankan untuk para pustakawan dan staff UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya untuk lebih ramah lagi dalam melayani para mahasiswa yang berkunjung ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
4. Kemudian untuk para peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini disarankan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun literatur penelitian yang lebih lanjut lagi yang berhubungan dengan variabel modal sosial, variabel kepuasan mahasiswa dan variabel minat kunjung ulang (revisit intention), serta juga dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau kajian di dalam bidang ilmu administrasi publik. Kemudian disarankan juga untuk peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain seperti daya tarik perpustakaan, kualitas layanan perpustakaan, motivasi pengunjung, motivasi dosen yang dapat memberikan pengaruh terhadap variabel minat kunjung ulang selain dari variabel yang sudah digunakan di dalam penelitian ini.
5. Peneliti sadar bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini, serta masih kurangnya variabel lain yang bisa digunakan untuk dapat memberikan pengaruh terhadap variabel minat kunjung ulang (revisit intention).
6. Terus berbenah agar dapat menjadi yang terbaik dimata pengguna atau masyarakat.
7. Perlu dilakukan kajian indeks kepuasan masyarakat di bagian layanan lain seperti layanan sirkulasi dan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Adyannisa, V., & Laksmi. (2018). Social Capital in the Daily Services of Depok City Public Library : Modal Sosial Dalam Keseharian Layanan Perpustakaan Umum Kota Depok. *EduLib*, 8(2), 205–221.

- Budianto, I. R. D. ; H. (2020). Relationship between Service Quality and Revisit Intention of Museum Travelers in Jakarta: Mediation Effect of Visitor Satisfaction. *International Journal Of Social Science, Innovation And Educational Technologies (Online) - Issn: 2717-7130, 1(4)*, 658–666.
- Indonesia. (2009). Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Playanan Publik*.
- Iskak, P. I., & Andriyani, J. (2020). Identifikasi Modal Sosial Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Dan Pengetahuan Pertanian Digital. *Jurnal Perpustakaan Pertanian, 29(2)*, 80–88. <https://doi.org/10.21082/jpp.v29n2.2020.p80-88>
- Khoo, K. L. (2020). A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review, ahead-of-p(ahead-of-print)*. <https://doi.org/10.1108/prr-08-2019-0029>
- Kim, T. (Terry), Kim, W. G., & Kim, H. B. (2009). The effects of perceived justice on recovery satisfaction, trust, word-of-mouth, and revisit intention in upscale hotels. *Tourism Management, 30(1)*, 51–62. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.003>
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kurniawati, L. (2010). Analisis Hubungan Antara Modal Sosial , Kualitas Layanan Internal , Kepuasan Kerja Dosen Studi Kasus pada Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. *Jurnal Penelitian, 13(2)*, 129–146.
- Kusmira, I. (2021). Modal Sosial Dalam Pemasaran Produk Herbal Penawar Alwahida Indonesia (HPAI) Di Business Center (BcC) 4 Kota Pekanbaru. *Jom Fisip, 8(1)*, 1–15.
- Lubis, Zulkifli, B. dan F. Z. (2001). *Resistensi, Persistensi dan Model Transmisi Modal Sosial dalam Pengelolaan Sumber Daya Alam Milik Bersama*. Jakarta.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. In *Indonesia*.
- Putnam, R. . (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Rahman, A. F. (2020). *Revisit Intention: Analysis Of Customer Trust As A Moderation (Studi Pelanggan Hotel Kapal Garden Universitas Muhammadiyah Malang)* (Universitas Muhammadiyah Malang). Retrieved from <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/919>
- Ridell, M. (1997). *Social Capital and Policy Development*. *Institute of Policy Studies*. Wellington.
- Sampe, B. N. H., Warouw, D. M. D., & ... (2018). Pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Grab Dikalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi. *Acta Diurna*
Retrieved from
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/22009>
- Sarjono, Haryadi; Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sirait, L. (2020). Modal Sosial Pedagang Buah Di Pasar Pagi Arengka Kota Pekanbaru. *Jom Fisip*, 7(1), 1–15.
- Sirait, R. T. M. (2021). *Pengaruh Citra Destinasi, Faktor Pendorong, Faktor Penarik, Dan Modal Sosia Terhadap Kepuasan Dan Minatberkunjung Kembali Di Kawasan Danau Toba Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian & Pengembangan : Research and Development*. Bandung: ALFABETA.
- Sulistyo- Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Trimo, S. (1997). *Buku panduan untuk mata kuliah Reference work dan Bibliography dengan sistem modular*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, H., Kanitra, A., & Maharani, A. (2020). Customer Satisfaction, Revisit Intention and Promoting Ferry Transportation. *Journal of Business Management Review*, 1(3), 186–207. <https://doi.org/10.47153/jbmr13.362020>