

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah peneliti lakukan terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat dua penelitian yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini, namun juga terdapat beberapa perbedaan dalam hal variabel, fokus, tempat serta waktu. Penelitian-penelitian tersebut adalah:

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Setia Novian Nuha tentang “Pengaruh *Social skill* Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjar Negara” penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis *mean* dan *grand mean* serta regresi linier sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara *Social skill* pustakawan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjarnegara. Hal ini bisa dilihat dari uji regresi linier sederhana antara variabel X (*social skill pustakawan*) dengan Y (*minat kunjung pemustaka*) yang bertanda positif dan signifikan dengan nilai *R square* atau koefisien determinasinya adalah 0,516 dengan nilai t hitung 0,516 dan probalitas atau signifikanya 0,806.¹

¹ Anisa setia Novian Nuha,” *Pengaruh Social Skill Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjar Negara*”. Diakses dari : <http://digilib.uin-suka.ac.id/12875/>, pada 19 Oktober 2016.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Irawati tentang “pengaruh sikap tenaga perpustakaan terhadap minat kunjungan di UPT. Perpustakaan Uin Ar-Raniry”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 97 responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap tenaga perpustakaan berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka ke perpustakaan. Pemustaka berminat datang ke perpustakaan karena petugas perpustakaan telah menunjukkan sikap yang baik pada saat memberikan pelayanan. Petugas perpustakaan melayani dengan ramah, berbicara dengan bahasa yang baik dan sopan pada saat memberikan pelayanan. Selain sikap petugas perpustakaan, faktor lain yang juga membuat pemustaka tertarik mengunjungi perpustakaan adalah lokasi perpustakaan yang sangat strategis, fasilitas perpustakaan yang sudah cukup memadai dan tersedianya koleksi serta layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.²

Kedua penelitian di atas membuktikan bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan berbeda dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti di atas masing-masing memiliki perbedaan baik dari segi tujuan penelitian, lokasi, populasi, sampel, dan fokus penelitian. Persamaan penelitian yang penulis ingin teliti dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama melakukan penelitian tentang *social skills* dan minat kunjung, minat kunjung juga secara garis besar termasuk salah satu katagori untuk membentuk loyalitas pemustaka.

²Irawati, *Pengaruh sikap tenaga perpustakaan terhadap minat kunjungan di pusat perpustakaan uin ar-raniry*, Skripsi, (Banda Aceh: Program Studi Ilmu perpustakaan, 2015).

B. *Social Skill*

1. *Pengertian Social Skill*

Social skill (keterampilan sosial) merupakan bagian penting dari kemampuan hidup manusia. Tanpa memiliki *social skill* manusia tidak dapat berinteraksi dengan orang lain yang ada dilingkungannya karena *social skill* sangat dibutuhkan dalam hidup bermasyarakat. *Chaplin* sebagaimana dikutip oleh Khairul Huda mendefinisikan *social skill* merupakan bentuk perilaku, perbuatan dan sikap yang ditampilkan oleh individu ketika berinteraksi dengan orang lain disertai dengan ketetapan dan kecepatan sehingga memberikan kenyamanan bagi orang yang berada disekitarnya.³

Pendapat lain juga dikemukakan oleh *Comb* dan *Slaby* dalam *Cartledge* dan *Milburn* sebagaimana dikutip oleh Miftahul Jannah mendefinisikan “*The social skill is the ability to interact with others in a given social context in specific ways that are socially acceptable or valued at the same time persobality benefecial, manually benefecial, or benefecial primary to others*”. Keterampilan sosial merupakan kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain dalam satu konteks sosial dengan suatu cara yang spesifik yang secara sosial dapat diterima atau diniai dan menguntungkan orang lain.⁴

Hargie et.al juga memberikan definisi tentang *social skill* sebagaimana dikutip oleh Munawarotul Fauziyah, Menurut *Hargie* kererampilan sosial (*social skill*) adalah kemampuan individu untuk berkomunikasi efektif dengan orang lain baik secara verbal maupun nonverbal sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat itu, dimana keterampilan ini merupakan perilaku yang dipelajari. Keterampilan sosial (*social skill*) akan mampu mengungkapakan perasaan baik positif maupun negatif dalam hubungan interpersonal,

³Khairul Huda, *Peningkatan keterampilan sosial melalui bermain angin puyuh*, Skripsi, (Jakarta: Universitas Negeri Jakarta, 2015), Diakses dari: <http://pps.unj.ac.id/journal-jpud/article/download/109/109>, pada tanggal 23 November 2016.

⁴ Miftahul Jannah, *Hubungan antara keterampilan sosial dengan penerimaan teman sebaya pada siswa kelas VII di MTs Muhammadiyah I Malang*, Undergraduate thesis, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2013). Diakses dari: <http://etheses.uin-malang.ac.id/1846/>, pada tanggal: 23 November 2016.

tanpa harus melukai orang lain.⁵

Pendapat lain juga dikemukakan oleh *Kelly* dalam Munawartul Fauziyah yang mendefinisikan *social skill* adalah sebagai perilaku-perilaku yang dipelajari, yang digunakan oleh individu pada situasi-situasi interpersonal dalam lingkungan.⁶

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan, keterampilan sosial tersebut mencakup sejumlah sikap yang meliputi: (1) Kemampuan berkomunikasi. (2) Menjalin hubungan dengan orang lain. (3) Menghargai diri sendiri dan orang lain. (4) Mendengarkan pendapat atau keluhan orang lain. (5) Memberi atau menerima umpan balik (*feedback*). (7) Memberi atau menerima kritik. (8) Bertindak sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku.

2. Aspek Aspek Yang Mempengaruhi *Social Skill*

Stephen menegaskan bahwa keterampilan sosial mempunyai empat sub aspek dalam pengembangan perilaku sosial individu. Dalam hal ini keempat aspek perilaku menjadi indikator tinggi rendahnya keterampilan sosial anak.

Perilaku tersebut antara lain :

1) *Environmental Behavior* (Perilaku terhadap Lingkungan)

Environmental behavior (perilaku terhadap lingkungan) merupakan bentuk perilaku yang menunjukkan tingkah laku sosial individu dalam mengenal dan memperlakukan lingkungan hidupnya seperti peduli terhadap lingkungan, membuang sampah pada tempatnya, dan sebagainya.

⁵ Munawarotul Fauziyah, “Pengaruh Keterampilan Sosial (*Social skill*) Terhadap Kepedulian Santri Komplek Q Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta”(Yogyakarta: Uin Sunan Kalijaga,2013). Diakses dari: digilib.uin-suka.ac.id/8284/, pada tanggal: 23 November 2016.

⁶ *Ibid.*, hal. 23

2) *Interpersonal Behavior* (Perilaku Interpersonal)

Interpersonal behavior (perilaku interpersonal) ialah bentuk perilaku yang menunjukkan tingkah laku sosial individu dalam mengenal dan mengadakan hubungan dengan sesama individu lain (dengan teman sebaya atau guru). Contoh perilaku tersebut seperti menerima otoritas, senang membantu orang lain, mengatasi konflik, bersikap positif terhadap orang lain.

3) *Self-related Behavior* (perilaku yang berhubungan dengan diri sendiri)

Self-related behavior (perilaku yang berhubungan dengan diri sendiri) yaitu bentuk perilaku yang menunjukkan tingkah laku sosial individu terhadap dirinya sendiri. Contohnya perilaku tersebut yaitu dapat mengekspresikan perasaan, dapat menyadari dan menerima konsekuensi atas perbuatannya sendiri.

4) *Task-related Behavior* (perilaku yang berhubungan dengan tugas)

Task-related behavior (perilaku yang berhubungan dengan tugas) merupakan bentuk perilaku atau respon individu terhadap sejumlah tugas akademis yang terwujud dalam bentuk memperhatikan selama pelajaran berlangsung, aktif dalam diskusi kelas, memiliki kualitas belajar yang baik, memenuhi tugas-tugas pelajaran di kelas dan bertanya atau menjawab pertanyaan yang diberikan oleh guru.⁷

Berdasarkan beberapa aspek diatas menunjukkan bahwa keterampilan sosial itu sendiri terdiri dari aspek-aspek keterampilan untuk hidup dan bekerjasama, keterampilan untuk mengontrol diri dan orang lain, keterampilan untuk saling berinteraksi antara satu dengan yang lainnya, saling bertukar pikiran dan pengalaman sehingga tercipta suasana yang menyenangkan bagi setiap anggota dari kelompok tersebut.

⁷S Padmomartono, *Hubungan antara kecerasan emosi dengan keterampilan sosial*, *Jurnal Online*, diakses dari: repository.uksw.edu/bitstream/123456789/7343/2/T1_132008025_BAB%20II.pdf, pada tanggal 11 November 2016 .

3. Karakteristik *Social Skill*

Lalu individu seperti apa yang bisa dikatakan telah memiliki *social skill* ?

beberapa karakteristik yang bisa menjadi parameternya antara lain:

1) *Emotional Expressivity*

Individu yang mampu membuat ekspresi non verbal yang sangat menarik (tentu-nya positif), misal tersenyum.

2) *Emotional Sensitivity*

Individu yang mampu membaca emosi dan perilaku non verbal dari pihak lain, misalnya mengetahui jika ada orang lain yang sedang marah atau tidak enak hati.

3) *Emotional Control*

Individu yang mampu mengendalikan gejala emosi negatif yang datangnya tiba-tiba, misalnya meluapkan rasa benci bahkan cinta dapat dikontrol dengan baik.

4) *Social Expressivity*

Individu yang menyenangkan dalam interaksi, mampu memberikan apresiasi dan berfikir positif pada orang lain.

5) *Social Sensitivity*

Individu yang memiliki pemahaman terhadap pernyataan pihak lain, mengikuti norma sosial dan mampu menempatkan diri di berbagai situasi yang ada disekitarnya.

6) *Social Control*

Individu yang terampil dalam penampilan dirinya, dengan cara-cara yang menyenangkan dan berperan sosial dalam masyarakat.

7) *Self Monitoring*

Individu yang mampu mengatur perilaku diri dan sangat antisipatif.⁸

Keterampilan sosial dapat di kelompokkan dalam empat bagian sebagai

berikut:

1. Keterampilan dasar berinteraksi: berusaha untuk saling mengenal, ada kontak mata, berbagai informasi atau material.
2. Keterampilan komunikasi: mendengar dan berbicara secara bergiliran, melembutkan suara (tidak membentak), menyakinkan orang untuk mengemukakan pendapat, mendengarkan sampai orang

⁸ Maryani, *Pengembangan Program Pembelajaran IPS Untuk Meningkatkan keterampilan-an Sosial*. (Bandung:Alfa Beta. 2011),hal.78

tersebut menyelesaikan pembicaraannya.

3. Keterampilan membangun tim/kelompok: mengakomodasi pendapat orang, bekerjasama, saling menolong dan saling memperhatikan.
4. Keterampilan menyelesaikan masalah: mengendalikan diri, empati, memikirkan orang lain, taat terhadap kesepakatan, mencari jalan keluar dengan berdiskusi, respek terhadap pendapat yang berbeda.⁹

Berdasarkan karakteristik di atas dapat disimpulkan bahwa seseorang yang memiliki *social skill* berarti ia sudah bisa memahami dan mengontrol sikap ketika berinteraksi dengan orang lain, serta sudah bisa mengetahui keinginan atau kebutuhan orang lain melalui sikap yang ditampilkan (non verbal) pengguna.

4. Manfaat *Social Skill*

Jonson dalam Ros Mayasari menjelaskan manfaat seseorang memiliki *social skill* antarlain:

1. Perkembangan kepribadian dan identitas, yang kebanyakan dibentuk dari hubungan dengan orang lain. Sebagai hasil dari berinteraksi dengan orang lain, individu mempunyai pemahaman yang lebih baik tentang diri sendiri. Individu yang rendah dalam keterampilan interpersonalnya dapat mengubah hubungan dengan orang lain dan cenderung untuk mengembangkan pandangan yang tidak akurat dan tidak tepat tentang dirinya.¹⁰
2. Mengembangkan kemampuan kerja, produktivitas, dan kesuksesan karir yang merupakan keterampilan umum yang dibutuhkan dalam dunia kerja nyata. Keterampilan yang paling penting, karena dapat digunakan untuk

⁹Ibid.,hal.20

¹⁰Ros Mayasari, “Pengaruh keterampilan sosial dan efikasi diri sosial terhadap kesejahteraan psikologis”, jurnal online, (Kendari: Al-Munzir Vol.7,No.1, Mei 2014), diakses dari: <http://ejournal.iainkendari.ac.id>, pada tanggal 03 nopember 2013

bayaran kerja yang lebih tinggi, mengajak orang lain untuk bekerja sama, memimpin orang lain, mengatasi situasi yang kompleks, dan menolong mengatasi permasalahan orang lain yang berhubungan dengan dunia kerja.

3. Meningkatkan kualitas hidup, karena setiap individu membutuhkan hubungan yang baik, dekat, dan akrab dengan individu lainnya.

4. Meningkatkan kesehatan psikologis. Penelitian menunjukkan bahwa kesehatan psikologis yang kuat dipengaruhi oleh hubungan positif dan dukungan dari orang lain. Ketidak mampuan mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang positif dengan orang lain dapat mengarah pada kecemasan, depresi, frustrasi, dan kesepian. Telah dibuktikan bahwa kemampuan membangun hubungan yang positif dengan orang lain dapat mengurangi distress psikologis, dan menciptakan kebebasan, identitas diri, dan harga diri.

5. Kemampuan mengatasi stress. Hubungan yang saling mendukung telah menunjukkan berkurangnya jumlah penderita stress dan mengurangi kecemasan. Hubungan yang baik dapat membantu individu dalam mengatasi stress dengan memberikan perhatian, informasi, dan *feed back*.¹¹

Dampak-dampak psikologis yang dirasakan oleh individu yang memiliki keterampilan sosial yang baik, tentunya sangat penting bagi tingkat perkembangan kesejahteraan psikologisnya.

¹¹Ros Mayasari, "Pengaruh keterampilan sosial dan efikasi diri sosial terhadap kesejahteraan psikologis", jurnal online, (Kendari: Al-Munzir Vol.7,No.1, Mei 2014), diakses dari: <http://ejournal.iainkendari.ac.id>, pada tanggal 03 November 2013.

5. *Social Skill* Pustakawan

Social skill pustakawan adalah kemampuan seseorang pustakawan dalam mengontrol dan mengatasi gejala emosi yang berhubungan dengan orang lain yang dalam hal ini adalah pemustaka, sehingga dapat terjalin suatu interaksi sosial dan komunikasi yang efektif.¹²

Kualitas dan keterampilan mendasar yang diharapkan dari seorang pustakawan dalam hal ini ada lima:

1) Kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif

Seorang pustakawan diharapkan dapat menguasai teknik komunikasi sederhana, tapi efektif, yang akan menimbulkan sikap saling pengertian dan saling menguntungkan (*simbiosis mutualisme*) antara kedua belah pihak. Kunci komunikasi efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan yang bisa memberikan kepuasan keinginan pemakai perpustakaan, dengan demikian dapat menambah jumlah pemustaka yang datang.

2) Kemampuan Memahami Kebutuhan Pemustaka

Puskawan diharapkan cepat tanggap dalam merespon pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dapat memberikan penelusuran informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat,

¹² Machsun Rifauddin, "*Ketrampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu Di Perpustakaan*" (Yogyakarta: UIN Suka,2015), diakses dari: http://www.academia.edu/19811558/ketrampilan_sosial_pustakawan_dalam_memberikan_pelayanan_bermutu_di_perpustakaan, pada tanggal 07 Nopember 2016.

mampu membedakan antara hal yang penting dan tidak penting tentang informasi.¹³

- 3) Kemampuan bekerja sama dengan perorangan, kelompok atau dengan lembaga lain.

Hendaknya seorang pustakawan bisa menjadi jembatan kerja sama antara perpustakaan dengan lembaga-lembaga lain ataupun dengan kerjasama dengan perorangan atau kelompok, misalnya kerja sama dengan penulis, penerbit ataupun perusahaan.¹⁴

- 4) Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya. Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman keanekaragaman budaya, pustakawan akan dapat memberikan pelayanan yang baik pada pemustaka yang datang dari mana saja dan budaya yang beranekaragam.¹⁵

C. Loyalitas

1. Pengertian Loyalitas

Perilaku konsumen sebagai dari kegiatan manusia yang selalu berubah sesuai dengan pengaruh lingkungan dan sosial dimana dia berada. Namun perilaku konsumen yang diharapkan tetap terus ada bagi perusahaan loyalitas. Loyalitas berarti pelanggan terus melakukan pembelian secara berkala.

¹³Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah, Referensi pengelolaan perpustakaan sekolah*. Cet k-1, (Bandung: MQS Publishing, 2009).

¹⁴Ardianto, Elvinaro dan Bambang Q-anees, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Simbi osa Rekatama Media, .2009).

¹⁵Mulyana, Deddi, *Komunikasi Efektif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya , 2008)

Loyalitas konsumen secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Terdapat beberapa definisi dari loyalitas menurut para ahli, antara lain sebagai berikut:

Loyalitas dalam *Oxford English Dictionary* didefinisikan “*a strong feeling of support and allegiance, a person showing firm and constant support*”. Dari definisi tersebut terdapat kata *strong feeling*, artinya kedalaman perasaan manusia terhadap suatu hal, apakah keluarga, teman, organisasi, atau merek. Perasaan inilah yang menjadi unsur utama dan keamatan serta loyalitas pelanggan.¹⁶

Hermawan dalam Ratih Hurriyati juga memberikan definisi tentang loyalitas, menurut Hermawan loyalitas adalah manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, men-support, mendapatkan rasa aman dan membangun keterikatan serta menciptakan *emotional attachment*.¹⁷

Pendapat lain juga dikemukakan oleh *Griffin* yang memberikan definisi loyalitas adalah wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih. Loyalitas Pengguna menunjukkan perilaku beragam yang menandai motivasi untuk mempertahankan hubungan dengan perusahaan, termasuk pengalokasian uang yang lebih besar pada penyedia layanan,

¹⁶ Requisite “*Jika Mereka Bilang Loyalitas Itu Penting*”, diakses dari: <http://requisite-magazine.com/2016/03/22/jika-mereka-bilang-loyalitas-itu-penting/>. Pada tanggal 12 November 2016, pada tanggal: 27 Nopember 2016.

¹⁷Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta,2010), hal.126.

melibatkan pada promosi dari mulut ke mulut yang positif, dan pembelian yang berulang.¹⁸

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan, bahwa loyalitas adalah ketertarikan atau adanya keinginan untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan secara terus menerus tanpa beralih ke penyedia jasa lainnya.

2. Karakteristik Loyalitas Pengguna

Pengguna yang loyal merupakan aset yang penting bagi perpustakaan. Adapun karakteristik dari pengguna yang loyal antara lain sebagai berikut:

- 1) Melakukan kunjungan secara teratur (*visit regularly repeating*).
- 2) Membeli diluar lini produk/jasa (*purchases across product and service lines*).
- 3) Merekomendasikan produk lain (*refers other*).
- 4) Menunjukkan kekebalan terhadap penawaran dari para pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*).¹⁹

Berdasarkan karakter loyalitas diatas dapat disimpulkan bahwa, pelanggan yang loyal merupakan aset bagi suatu perusahaan, hal ini dapat dilihat berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Oleh karena itu, loyalitas

¹⁸Griffin, *Manajemen*, alih bahasa Gina Gania, (Erlangga, Jakarta: 2004), hal.31

¹⁹Syukria Darman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Taksi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT.Putra Transpor Nusantara Bandung” ,(Bandung:-Universitas Widyatama, 2012). Diakses dari: <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/-12345-6789/3294>, pada tanggal: 27 Nopember 2016.

pengguna merupakan suatu ukuran yang bisa diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan dimasa yang akan datang bagi suatu perusahaan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna

Terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi loyalitas pengguna. Menurut Zikmund dalam Vanessa sebagaimana dikutip oleh Syarif Hidayatulloh, loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:²⁰

1) *Satisfaction* (kepuasan)

Kepuasan pengguna merupakan perbandingan antara harapan sebelum melakukan kunjungan dengan kinerja yang dirasakan.

2) *Emotional bonding* (ikatan emosi)

Dimana pengguna dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga pengguna dapat diidentifikasi Jenis koleksi, karena sebuah koleksi dapat mencerminkan karakteristik pengguna tersebut. Ikatan yang tercipta dari sebuah koleksi ialah ketika pengguna merasakan ikatan yang kuat dengan penggunalain yang menggunakan produk atau jasa yang sama.

3) *Trust* (kepercayaan)

Kemauan seseorang untuk mempercayakan perpustakaan atau bahan bacaan untuk melakukan tau menjalankan sebuah fungsi.

4) *Choice reduction and habit* (kemudahan)

²⁰Syarif Hidayatulloh, “*Hubungan citra merek dengan loyalitas pelanggan IM3 di kalangan mahasiswa psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013). Diakses dari: <http://etheses.uin-malang.ac.-id/1775/>, pada tanggal: 27 November 2016.

Jika pengguna akan merasa nyaman dengan jenis bacaan ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Bagian dari loyalitas pengguna seperti mengunjungi secara teratur dapat didasari pada akumulasi pengalaman setiap saat.

5) *History with company* (pengalaman dengan perpustakaan)

Sebuah pengalaman seseorang pada perpustakaan dapat membentuk perilaku. Ketika kita mendapatkan pelayanan yang baik dari perpustakaan, maka kita akan mengulangi perilaku kita pada perpustakaan tersebut.²¹

Dari kelima faktor di atas, dapat disimpulkan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya loyalitas pelanggan adalah, adanya kepuasan terhadap produk, terbentuknya ikatan emosi, kemudahan yang dirasakan, tumbuhnya kepercayaan terhadap produk tersebut, serta adanya pengalaman yang baik dengan perusahaan.

²¹Syarif Hidayatulloh, “*Hubungan citra merek dengan loyalitas pelanggan IM3 di kalangan mahasiswa psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013). Diakses dari: <http://etheses.uin-malang.ac.-id/1775/>, pada tanggal: 27 Nopember 2016.