**ABSTRAK**

Nama : Okta Maurin Varera

Nim : 1654400075

Fakultas : Adab dan Humaniora

Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2022

Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Loyalitas

Pemustaka di UPT Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

xix + 145 hlm + Lampiran

Pentingnya sikap asertif pustakawan di perpustakaan dalam berkomunikasi dengan pengguna guna memberikan pelayanan dan membuat pemustaka loyal ke perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai pengaruh sikap asertif pustakawan terhadap loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Metode penelitian ini menggunakan kuatitatif deslriptif dengan teknik penentuan sampel yaitu total sampling dengan jumlah responden sebanyak 99. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban dari sebuah pernyataan atau angket, serta dokumentasi. Data yang didapat dianalisis dengan menggunakan rumus *mean* dan *grandmean* kemudian menggunakan uji normalitas, reliabilitas, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian diketahui nilai rata-rata terkategori untuk varibabel x (sikap asertif) sebesar 4.1655 pada kategori sangat tinggi dan variable y (loyalitas pemustaka) sebesar 3.84 pada kategori tinggi. Nilai koefisien regresi yaitu 0.32. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sikap asertif pustakawan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

**Kata Kunci :** *Pengaruh, Sikap Asertif, Loyalitas Pemustaka.*

**ABSTRACT**

Name : Okta Maurin Varera

Nim : 1654400075

Faculty : Adab dan Humaniora

Study Program/Year : Library Science/2022

Thesis Title : The Influence of Librarians Attitudes on User

Loyalty in UPT Sriwijaya State Polytechnic Palembang

xix + 145 pages + Appendix

The importance of the assertive attitude of librarians in the library in communicating with users in order to provide services and make loyal users to the library. This study aims to find out the effect of librarian assertiveness on user loyalty at UPT Sriwijaya Palembang State Polytechnic Library. This research method uses quantitative descriptive approach. The sample of the study are 99 respondents. The data collection technique is a questionnaire using a Likert scale with 5 alternative answers from a statement or questionnaire, as well as documentation. The data obtained were analyzed using the mean and grandmean formulas and then using normality, reliability, hypothesis testing and coefficient of determination tests. The results showed that the categorized average value for variable x (assertive attitude) was 4.1655 in the very high category and variable y (user loyalty) of 3.84 in the high category. The regression coefficient value is 0.32. It can be concluded that the assertive attitude of the librarian affects the loyalty of the users at the UPT of the Sriwijaya Palembang State Polytechnic Library.

**Keywords:** *Influence, Assertive Attitude, User Loyalty.*