

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian ini serta saran untuk penelitian selanjutnya. Berikut kesimpulan dan saran yang dapat diberikan.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Andalas secara keseluruhan masih belum memuaskan pengunjung perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *gap* yang terjadi pada dimensi *service quality* menggunakan metode *Servqual* adalah:

1. Dimensi *responsiveness* = -0,534
2. Dimensi *assurance* = -0,881
3. Dimensi *empathy* = -1,143
4. Dimensi *tangibles* = -0,976
5. Dimensi *reliability* = -1,092

Nilai persentase di atas menunjukkan seberapa besar harapan pengunjung perpustakaan tidak terpenuhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga Perpustakaan Universitas Andalas perlu melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pengunjung perpustakaan agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan.

2. Atribut pernyataan yang menjadi prioritas perbaikan dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan yang didapatkan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah atribut pernyataan yang masuk kedalam kuadran I dan III. Adapun atribut pernyataan perbaikan untuk kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Adanya informasi tentang buku baru yang jelas

2. Koleksi selalu tertata rapi sehingga memudahkan saya dalam pencarian koleksi
3. Petugas dapat memberikan pelayanan dengan cepat
4. Saya merasa aman saat menitipkan barang diloker perpustakaan
5. Petugas selalu bersikap ramah saat memberikan pelayanan
6. Petugas dapat berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami
7. Penataan koleksi sesuai dengan nomor kelas yang ada di katalog maupun OPAC
8. Petugas mampu memberikan informasi tentang letak dan jenis koleksi apa saja yang saya minta dengan cepat
9. Petugas selalu bersedia jika dimintai bantuan mencari koleksi dirak
10. Petugas peduli dengan permasalahan yang saya hadapi
11. Petugas cepat tanggap dengan permasalahan yang saya hadapi dengan mencari koleksi
12. Petugas dapat menjawab pertanyaan yang saya ajukan dengan jelas dan tepat
13. Petugas perpustakaan mempunyai kemampuan dalam mengolah dan menyajikan informasi
14. Petugas dengan sabar membantu saya dalam mencarikan koleksi
15. Petugas dapat bertindak tegas dalam menjalankan sanksi yang ada
16. Petugas selalu memberikan perhatian penuh pada setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan
17. Ekspresi yang menyenangkan terlihat di wajah petugas saat memberikan pelayanan
18. Petugas bisa diajak berkonsultasi mengenai masalah yang saya hadapi

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan melakukan pengukuran terhadap gap 1 yaitu untuk melihat kesenjangan antara persepsi pihak

perpustakaan dengan harapan pengunjung perpustakaan, melakukan pengukuran gap 2 untuk melihat kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan petugas perpustakaan dengan spesifikasi layanan, melakukan gap 3 untuk mengetahui kesesuaian antara spesifikasi layanan yang ada dengan proses penyampaian jasa, serta melakukan pengukuran gap 4 untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan komunikasi ke luar yang dilakukan Pihak perpustakaan.

2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat melakukan evaluasi perbaikan yang telah disarankan pada penelitian ini, sehingga dapat diketahui peningkatan kinerja Perpustakaan Universitas Andalas.

