

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan; pertama, bahwa kualitas pelayanan pustaka yang diteliti didasarkan pada lima indikator yakni tangilbe, emphaty, reliability, responsiveness dan Assurance menggunakan rumus tingkat capaian responden (TCR), diketahui bahwa kualitas pelayanan pustaka (X) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang berada pada kriteria jawaban kategori “baik” dengan persentasenya sebesar 81,24%.

Indikator yang mendapatkan poin tertinggi atau mendominasi yakni Assurance hal ini dikarenakan petugas pustaka mampu memberikan jaminan penanganan yang baik bagi pengunjung perpustakaan mulai dari melayani dengan sikap profesional, petugas yang selalu berpenampilan sopan dan rapi serta jaminan akan suasana pustaka yang hening dan tenang yang membuat pengunjung merasakan kenyamanan saat mengakses layanan pustaka.

Kedua, diketahui bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan (Y) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang terdiri dari empat indikator yakni Guarantee or warranty, delivery communication, complain handling, didapati kriteria jawabannya berada pada kategori “cukup baik” dengan persentase 77,58% berdasarkan pada analisis deskriptif menggunakan rumus TCR. Adapun indikator yang mendominasi yakni resolution of problem, karena petugas mampu meberikan solusi terbaik

dalam memecahkan masalah yang dikeluhkan pengunjung serta ini berlaku bagi semua pengunjung tanpa ada perbedaan atau sama rata.

Ketiga, pada hasil uji statistik inferensial dengan penggunaan teknik Kendall's tau menggunakan SPSS versi 25, dengan hasil yang menunjukkan bahwa koefisien korelasinya sebesar 0,535 dengan koefisien signifikansinya 0,000. Sehingga disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan pustaka (X) terhadap tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan (Y) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan sedang serta juga memiliki hubungan yang searah atau positif.

Serta keempat, adapun hasil dari uji determinasi ( $r^2$ ) didapatkan hasil nilainya sebesar 42,6%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pustaka (X) mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan sebesar 42,6%, sementara 57,4% kualitas pelayanan pustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang dipengaruhi oleh hal lain yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini. Maka dari keseluruhannya dapat diketahui bahwa tidak sepenuhnya kualitas pelayanan pustaka mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan dengan signifikan, karena 57,4% dari hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Padang dapat dipengaruhi hal lain yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini.

## 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan pada hasil penelitian dan kesimpulan yang dijabarkan sebelumnya yaitu:

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan diharapkan dapat mempertimbangkan sarana gedung perpustakaan yang lebih memadai seperti melakukan renovasi baik dalam bentuk perluasan dan perbaikan struktur bangunan perpustakaan sehingga mampu menghadirkan sebuah gedung perpustakaan yang dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pustaka.
2. Selain itu, prasana pendukung layanan pustaka agar dapat dibenahi dan dilengkapi seperti ketersediaan OPAC yang memadai, kelengkapan koleksi buku perpustakaan, akses jaringan wifi stabil dan dapat diakses semua pengunjung, tempat pengaduan layanan yang mudah diakses serta proses layanan baik pembuatan kartu pustaka, peminjaman dan pengembalian buku serta layanan lainnya dapat dialihkan menggunakan media digital dan teknologi agar pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien terutama dalam segi efisiensi waktu pelayanan.
3. Tidak hanya terkait sarana dan prasarana, kompetensi petugas pustaka juga dapat ditingkatkan, sehingga akan terbentuk petugas yang profesional dan terampil dalam memberikan layanan pustaka sehingga segala harapan

dan kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi dan kepuasannya akan meningkat

4. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan pustaka hanya 42,6% mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan sedangkan 57,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Sehingga untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel untuk menemukan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang.

