

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Universitas Agung Podomoro, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dengan dimensi bukti fisik, empati, kehandalan, jaminan dan ketanggapan, mempengaruhi kepuasan pemustaka yang dapat dilihat dari kesenjangan yang terjadi antara harapan pemustaka dengan kenyataan yang diterima oleh para pemustaka. Berdasarkan hasil data penelitian dapat disimpulkan bahwa sub variabel bukti fisik merupakan sub variabel atau dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan karena nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan memiliki nilai yang paling besar diantara lima sub variabel lainnya. Lalu, menurut para pemustaka kualitas layanan perpustakaan Dr. Cosmas Batubara melalui variabel bukti fisik, realibilitas, empati, ketanggapan dan kehandalan adalah sudah cukup baik. Namun masih terdapat kesenjangan negatif antara harapan pemustaka dengan kenyataan yang didapatkan, yang dimana harapan para pemustaka terhadap kualitas layanan sangat tinggi, yang berarti pemustaka menginginkan kualitas layanan yang diterima adalah sangat baik.

Kesenjangan negatif terjadi dikarenakan kualitas layanan yang diberikan belum mencapai ekspektasi atau harapan para pemustaka. Kualitas layanan yang diharapkan oleh pemustaka perpustakaan Dr. Cosmas Batubara adalah dimulai dari bukti fisik perpustakaan, supaya bisa lebih diperluas karena mengikuti teori penawaran dan permintaan atau *supply and demand*. Karena semakin bertambah banyaknya mahasiswa/i di Universitas Agung Podomoro maka diharapkan kapasitas, fasilitas dan material di perpustakaan Dr. Cosmas Batubara ditambah atau ditingkatkan. Walaupun pemustaka sudah merasa cukup puas, maka dapat lebih baik lagi jika perpustakaan Dr. Cosmas Batubara dapat meningkatkan kualitas layanan guna mencapai ekspektasi para pemustaka.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, disarankan beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

1. Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara harus lebih meningkatkan kualitas, kelengkapan dan ke-*modern*-an fasilitas dan peralatan yang ada di dalam perpustakaan seperti dengan cara memperbaharui teknologi secara berkala, menjaga kualitas peralatan yang ada didalam perpustakaan supaya tidak rusak dan juga meperbaharui tampilan perpustakaan secara berkala supaya menarik dan tidak membosankan bisa dengan cara menaruh bangku hasil karya mahasiswa/i desain produk yang cocok dengan perpustakaan atau kursi *beanbag* di area baca supaya mahasiswa/i merasa nyaman dan tertarik untuk membaca dan menggunakan fasilitas perpustakaan.
2. Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara harus meningkatkan kualitas layanan para pustakawan supaya menjadi lebih baik lagi seperti dengan mengikuti pelatihan khusus untuk para pustakawan guna mencapai harapan para pemustaka. Lalu pustakawan juga perlu menambah keramahan, kepedulian, ketanggapan dan perhatian terhadap para pemustaka dalam melayani. Begitu juga dengan mendalami atau memahami dengan betul isi perpustakaan agar dapat diandalkan oleh para pemustaka.
3. Perpustakaan juga diharapkan dapat melakukan sosialisasi secara langsung dengan mahasiswa/i Universitas Agung Podomoro terkait fasilitas dan teknologi teknologi yang disediakan perpustakaan, karena tidak banyak mahasiswa/i yang tau bahwa terdapat fasilitas dan teknologi yang disediakan perpustakaan seperti misalnya mencari buku melalui *Website* perpustakaan, yang dimana akan memudahkan mahasiswa/i dalam mencari buku. Pustakawan dapat mengadakan sosialisasi dan memberi tau cara mengakses dan menggunakannya.