

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang berupa *reliability* (kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan yang berupa *responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
3. Kualitas pelayanan yang berupa *assurance* (jaminan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
4. Kualitas pelayanan yang berupa *emphaty* (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
5. Kualitas pelayanan yang berupa *tangibles* (bukti langsung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
6. Kualitas pelayanan yang berupa *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) secara bersama-sama berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

7. Kualitas pelayanan yang berupa *tangible* (bukti fisik) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sampel penelitian hanya terbatas pada mahasiswa saja sedangkan anggota aktif Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta Kampus 3 terdiri dari: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat umum. Sehingga hasil penelitian ini belum dapat di generalisir untuk mewakili kelompok pengguna yang berasal dari dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat umum.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah di kemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait:

1. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan ketelitian dalam pencatatan administrasi agar pencatatan administrasi pengguna dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
2. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan kemampuan karyawan dalam menangani

keluhan pengguna agar keluhan pengguna dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

3. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan kecepatan layanan agar pengguna tidak menunggu terlalu lama. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
4. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan kesiapan karyawan untuk melayani pengguna agar pengguna merasa waktunya tidak terbuang sia-sia. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
5. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan kesediaan karyawan dalam membantu pengguna agar pengguna merasa tertolong dengan kesulitan yang dihadapi. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
6. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan keakuratan informasi yang diberikan karyawan kepada pengguna agar pengguna tidak merasakan kebingungan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

7. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan konsistensi dalam memberikan pelayanan agar pengguna tidak merasakan jalan buntu. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
8. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan jaminan keamanan barang-barang pengunjung agar pengguna merasa aman dan tenang saat berada di Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan loker tertutup yang kuncinya bisa dibawa masing-masing oleh pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
9. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan jaminan ketersediaan pustaka yang dibutuhkan pengguna agar pengguna tidak merasa kecewa dengan kesediaan pustaka yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbarui pustaka yang ada dengan yang paling terbaru.
10. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan sikap dan perhatian karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta pada pengguna layanan agar pengguna merasa nyaman saat berada di Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan

pelatihan kepada karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

11. Diharapkan pengelola Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta meningkatkan penampilan karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta agar pengguna dapat merasa nyaman saat berada di Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan baju di hari-hari yang telah ditentukan dengan seragam sesama karyawan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.