

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel Keandalan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah

Mada Yogyakarta . Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.

5. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel Empati terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $F < 0,05$.
7. Pengaruh yang paling dominan variabel bebas terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta adalah pengaruh variabel Jaminan karena koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,344.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil yang peneliti temukan adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik

Fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan sebaiknya diperbanyak atau ditambah seperti komputer dan meja belajar. Selain itu meningkatkan fasilitas pendukung yang memadai seperti menyediakan loker serta menambah dan

menyediakan buku-buku yang terbaru (*uptodate*) sehingga mahasiswa dapat menjadikan Perpustakaan sebagai tempat yang konkret perkembangan IPTEK.

2. Kehandalan

Pengembangan Sumber Daya Manusia pegawai harus dikembangkan dengan baik, karena kemampuan pegawai dalam mengolah dan melayani pengunjung perpustakaan sangat diperlukan dan pemahaman pegawai akan kebutuhan informasi pengunjung perpustakaan dapat ditingkatkan.

3. Daya Tanggap

Peningkatan kinerja pegawai dan pustakawan perlu di tingkatkan lagi. Karena pelayanan yang baik berasal dari petugas dan pustakawan itu sendiri. Serta meningkatkan kecepatan dalam merespon setiap masukan dari pengunjung terutama mahasiswa.

4. Jaminan

Meningkatkan keterampilan pegawai dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan pengunjung serta meningkatkan keramahan dalam menawarkan bantuan kepada pengunjung.

5. Empati

Bagi pegawai untuk terus menjaga ketulusan dalam melayani pengunjung terutama dalam mengucapkan salam kepada pengunjung dan memotivasi pengunjung untuk selalu sering datang ke perpustakaan karena perpustakaan adalah salah satu sumber ilmu pengetahuan.