

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Penelitian ini adalah penelitian yang mencoba mencari tahu pengaruh dimensi kualitas terhadap kepuasan proses pelayanan perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pemilihan judul penelitian ini didasarkan pada fenomena bahwa hampir semua insan akademik membutuhkan jasa perpustakaan untuk menunjang aktivitasnya dalam menempuh pendidikan atau sebagai sarana untuk mencari ilmu pengetahuan, sehingga sarana perpustakaan memang sangat di butuhkan oleh mahasiswa.

Perpustakaan UNTAG Surabaya sebagai salah satu unit jasa di universitas mempunyai harapan agar perpustakaan dapat menjadi pusat informasi dan edukasi bagi mahasiswa, sehingga perlu sekali untuk diketahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perpustakaan agar lembaga perpustakaan untag dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi

Penelitian ini mengambil sampel 50 orang mahasiswa yang kemudian mengisi pernyataan yang terdapat di dalam kuisioner yang diberikan. Penelitian ini telah memenuhi syarat uji asumsi normalitas yang dinyatakan melalui nilai kolmogrov-Smirnov sebesar 0,133 diatas taraf nyata 0,05 sehingga data dapat dinyatakan normal.

Penelitian juga telah melewati uji validitas dan realibilitas. Hasil uji validitas terhadap variabel - variabel penelitian mendapatkan nilai diatas r tabel, sehingga bisa dinyatakan seluruh item pernyataan sudah memenuhi syarat validitas saja. Hasil uji realibilitas terhadap seluruh variabel penelitian mendapatkan nilai cronbach alpha diatas 0,6, sehingga seluruh data realibel. Berdasarkan hasil analisis data didapatkan nilai signifikan F hitung dan t hitung dibawah 0,05 yang berarti seluruh variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan proses pelayanan perpustakaan UNTAG Surabaya.

Adanya pengaruh variabel - variabel bebas terhadap variabel terikat ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas yaitu sarana-prasarana dan pelayanan di perpustakaan UNTAG Surabaya sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perpustakaan UNTAG Surabaya.

## **6.2. Implikasi**

Diterimanya hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini memberikan gambaran secara utuh terkait apa saja hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perpustakaan. Dengan mengetahuinya, maka manajemen perpustakaan dapat menyusun sebuah strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan sarana-prasarana perpustakaan agar mahasiswa sebagai pengguna jasa akan merasa puas dan terlayani dengan baik. Sebaliknya jika kemudian manajemen perpustakaan tidak memperhatikan dimensi kualitas pelayanan dengan baik, maka kepuasan mahasiswa juga akan berkurang.

### **6.3. Saran**

Berikut saran-saran yang didasarkan pada hasil penelitian ini :

1. Bagi Perpustakaan

Saran untuk perpustakaan UNTAG Surabaya adalah terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya sarana-prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan kenyamanan pengguna jasa perpustakaan seperti penambahan koneksi internet yang cepat dan stabil, ruang khusus diskusi kecil agar tidak mengganggu kenyamanan pengunjung lainnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengambil judul yang sama dalam penelitiannya, penulis memberikan saran yaitu menambah variabel bebas seperti ketersediaan koleksi buku, kemudahan peminjaman buku dan keamanan saat beraktifitas didalam perpustakaan.