

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur diperoleh suatu kesimpulan yaitu:

1. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung adalah diterima. Hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan sebesar 76,5%, sehingga semakin besar pengaruh kualitas pelayanan maka semakin besar kepuasan pengunjung perpustakaan.
2. Dimensi yang paling berpengaruh dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan adalah dimensi tampilan fisik dan dimensi daya tanggap. Nilai signifikansi dimensi tampilan fisik sebesar 0,007 dan dimensi daya tanggap sebesar 0,000.
3. Pada dimensi Tampilan Fisik, pernyataan “perpustakaan memiliki sirkulasi udara yang baik dan sejuk”, “perpustakaan memiliki penerangan yang cukup”, “ruang tunggu perpustakaan terjaga kebersihannya” mempunyai nilai tertinggi yaitu 3,9, sedangkan pernyataan “pemberian keterangan/label buku di setiap rak sudah cukup jelas”, dan “perpustakaan sudah cukup *up to date* dalam memperbarui koleksi/buku baru” mempunyai nilai terendah yaitu 3.

4. Pada dimensi Daya Tanggap, pertanyaan “pelayanan penitipan barang dilakukan dengan cepat dan mudah” mempunyai nilai tertinggi yaitu 3,8, sedangkan pernyataan “petugas perpustakaan selalu tanggap dalam merespon keluhan pengunjung”, dan “petugas perpustakaan selalu tanggap dalam membantu pengunjung yang mengalami kesulitan dalam mencari buku” mempunyai nilai terkecil yaitu 3,3.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang telah dilakukan, saran yang dapat disampaikan oleh penulis yaitu :

1. Pada dimensi Tampilan Fisik, yang perlu diperbaiki adalah “pemberian keterangan/label buku di setiap rak” dan “perlunya *up to date* dalam memperbarui koleksi/buku baru sesuai”.
2. Pada dimensi Daya Tanggap, yang perlu diperbaiki adalah “sikap petugas perpustakaan kurang tanggap dalam merespon keluhan pengunjung”, dan “sikap petugas perpustakaan kurang tanggap dalam membantu pengunjung yang mengalami kesulitan dalam mencari buku”.