

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari uraian dan penjelasan penulis pada bab-bab sebelumnya maka penulis akan memuat kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+™.

Berdasarkan hasil analisis data diatas, bahwa pada subvariabel *Library as Place* (Fasilitas dan suasana ruangan) memperoleh nilai tertinggi diantara nilai rata-rata subvariabel yang lain, dimana diperoleh nilai rata-rata 4,03. Sedangkan subvariabel yang memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu pada subvariabel *Information Access* (Akses Informasi) dimana memperoleh nilai rata-rata 3,73. Meskipun pada subvariabel *Information Access* (Akses Informasi) mendapatkan nilai rata-rata lebih rendah diantara nilai subvariabel yang lain, tetapi tetap masuk dalam kategori puas karena berada pada interval 3,43 – 4,22.

Kemudian berdasarkan dari hasil analisis data diatas, mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode libQual+™ diperoleh nilai rata-rata 3,87 dan didalam skala penilaian masuk dalam kategori Puas karena berada pada interval 3,43 – 4,22. Maka dapat disimpulkan bahwa

tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang adalah Puas.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan diatas penulis ingin memberikan saran-saran kepada UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dalam hal meningkatkan kualitas layanan bagi pemustaka, agar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan kedepannya lebih meningkat. Dan juga penulis akan memberikan saran-saran kepada penelitian selanjutnya. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Dalam penelitian ini meski tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan berada dalam kategori Puas, namun perpustakaan harus terus memberikan layanan yang lebih baik lagi bagi pemustaka, karena pada sub variabel dimensi *Information Access* (akses informasi) memiliki nilai yang lebih rendah di bandingkan nilai sub variabel yang lainnya. Dimana sub variabel *Information Access* (akses informasi) meliputi isi/ruang lingkup dan kecepatan waktu akses. Disarankan bagi perpustakaan agar lebih sering melakukan pengadaan koleksi agar koleksi yang dibutuhkan pemustaka lebih lengkap. Dan juga disarankan bagi perpustakaan agar memberikan sosialisasi atau pendidikan pemakai bagi pemustaka agar pemustaka lebih mudah dalam menelusur dan menemukan

informasi menggunakan sarana penelusuran informasi yang ada di perpustakaan.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara menggunakan teori lain dan mengkaji indikator serta variabel lain yang berkaitan dalam penelitian ini, agar dapat memperluas penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Dari Buku

- Bafadal-Ibrahim, 2005, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Bagus, Loren, 2005 *Kamus Filsafat*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Bilson, 2008, *Pedoman Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmono, 2007, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Grasindo.
- Fakultas Adab Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Fatah Palembang, 2001, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab*, Palembang: Fakultas Adab IAIN Raden Fatah.
- Ghufron, 2011, *Teori-teori Psikologi*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hakim, 2002, *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri*, Jakarta: Puspa Swara.
- Herlina, 2007, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang.
- HS, Lasa, 2009, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka.
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Pangsa Pasar*, Jakarta: Reneka Cipta.
- Martoatmodjo, Karmidi, 1993, *Pelestarian Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martoatmodjo Karmidi, 1993, *Pelestarian Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Umar, M, dan Ahmad Ali, 1992, *Psikologi Umum*, Surabaya: Bina Ilmu.
- Perpustakaan Nasional, 2011, *Standar Nasional (SNI) Bidang Perpustakaan*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Rahayuningsi, Fransisca, 2015, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Syofian, Suregar, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana.
- Sulistyo-Basuki, 1994, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- , 2010, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2007, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- , 2015, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Soekanto, Sujono, 2001, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sutarno SN, 2006, *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto.
- , 2006 *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Sagung Seto.
- Trimo, Soejono, 1997, *Reference Work & Bibliography*, Jakarta: Bumi Akasara.

### **Dari Skripsi**

- Bukhori, Farhan, "Kepuasan Pemustaka terhadap Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Syarif Hidayatullah, 2016). Diakses pada 2 November 2017 dari <http://respository.uinjkt.ac.id>
- Ramadita, Inayatul, "Analisis Kualitas Perpustakaan SMA Bakti Idhta dengan Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014). Diakses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>
- Julyanti, Dwi, "Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi Dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes," (Skripsi S1 Fakultas Adab Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010). Diakses pada 2 November 2017 dari <http://resposotory.uinjkt.ac.id>
- Priana Putri, Litang, "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penguuna Perpustakaan," (Skripsi S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Airlangga Surabaya, 2016). Diakses Pada Tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uairlangga.ac.id>

Nasrullah, "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010). Diakses pada 2 November 2017 dari <http://respository.uinjkt.ac.id>

Rossela, "Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Syarif Hidayatullah, 2010). Diakses pada 2 November 2017 dari <http://respository.uinjkt.ac.id>

### **Dari Jurnal**

Davis, MaShana dan Kyrillidou, "LibQual+<sup>TM</sup> Procedure Manual", (Washington D.C. Association of Research Library, 2009). Dari <http://www.libqual.org/document/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf> diakses pada 7 Desember 2018.

Thompson, Bruce, Collen cook dan Fred Heath, "Reliability and Structure of LibQual+<sup>TM</sup> Scores: Measuring Percieved Library Service Quality", (Washington D.C: Assosiation of Research Libraries, 2000). Dari <http://www.libqual.org/documents/admin/reliabilitystructure.pdf> diakses pada 7 Desember 2018.

Heath, Fred [et.al], "Emerging Tools for Evaluating Digital Library Service: Conceptual Adaptions of LibQual and CAPM, "Journal of Digital Information 4, no. 2, (Juni 2003), dari <http://jodi.tamu.edu/Articles/v04/i02/Heath/#top> diakses pada tanggal 7 Desember 2018.

Green, David dan Marta Kyrilliduo, "LibQual+<sup>TM</sup>, Procedurs Manual", (Washington D.C: Association of Research Libraries, 2012). Dari <http://www.libqual.org/documens/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf> diakses pada tanggal 7 Desember 2018.

Laili Farida, Nur, "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk", *Simki-Economic Vol. 01 No. 07 Tahun 2017*. Dari <http://simki.unpkediri.ac.id/mahasiswa/file/artikel/2017/3e4b5796dd0614fb2373321ab6636cc3.pdf>. diakses pada 15 Februari 2019.

Nilasari, Eswika, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo", *Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015*. Dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/15437/MzA0Mzk=/Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-di-PT-Ramayana-Motor-Sukoharjo-abstrak.pdf> diakses pada 27 Februari 2019.

- Dwi Jayanti, Nur, “Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta”. Dari <http://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf> diakses pada 27 February 2019.
- Sitorus, Monang, “Pengaruh *Reliability, Resvonsiviness, Assurance, Empathy dan Tangibles* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai)”. Dari <http://media.neliti.com/id/publications/52390/pengaruh-reliability-responsiviness-assurance-empathy-dan-tangibles-terhadap-kua> diakses pada 27 Februari 2019.
- Triastity, Rahayu, ”Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsivenes, Assurance dan Empathy* Terhadap Kepuasan Konsumen (Servei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)”, Dari <https://www.neliti.com/id/publications/2347/pengaruh-tangibles-reliability-responsiveness-assurance-dan-empathy-terhadap-kepu> diakses pada 27 Februari 2019.
- Apriyani, Dwi Aliyyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Litle A Coffee Shop* Sidoarjo)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2 Oktober 2017*, diakses pada 27 Februari 2019 jam 09.30 WIB dari <https://docplayer.info/58840339-Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-survei-pada-konsumen-the-little-a-coffee-shop-sidoarjo.html> diakses pada 27 Februari 2019.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Akmal Hidayatullah. Dilahirkan di Tanjung Batu 19 Februari 1996. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, buah hati dari pasangan Ansori dan Sulasnida. Penulis menempuh pendidikan SDN 01 Tanjung Batu pada tahun 2002 s/d 2008, SMP Muhammadiyah 4 Palembang pada tahun 2008 s/d 2011, SMA Aisyiyah 1 Palembang pada tahun 2011 s/d 2014. Pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

Selama penulis menjadi mahasiswa ilmu perpustakaan, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang pada bulan Agustus – September 2017 dan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Gaung Telang Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim pada Februari – April 2018. Dengan kerja keras, usaha serta do'a akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dan mendapatkan gelar sarjana strata satu ilmu perpustakaan (S.IP) di tahun 2019.