

BAB V

PENUTUP

A. kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut;

Dari lima indikator yang dinilai dari subvariabel kualitas pelayanan perpustakaan yaitu;

- a. **Tangibles** (Bukti Fisik) 63 (70%) pengunjung sangat setuju bahwa fasilitas yang di sediahkan oleh perustakaan dalam penelusuran informasi di Perpustakaan Bina Darma Palembang.
- b. **Reliability** (Kehandalan) 47 (52%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan rasa percaya kepada pengunjung atas fasilitas dan pelayanan yang di hadapi oleh pengunjung di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.
- c. **Responsuvines** (Daya Tanggap) 75 (83,3%) pengunjung sangat setuju bahwa pustakawan harus memiliki rasa sabar dan sopan ketika ada pengunjung yang pemarah di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.
- d. **Assurance** (Jaminan) 54 (60%) pengunjung sangat setuju bahwa pelayanan internet mempermudah pemustaka dalam mengakses informasi dengan cepat di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.
- e. **Empaty** (Empati) 88 (56%) Pengunjung sangat setuju bahwa waktu peroperasi (Jam pelayanan) sesuai di Perpustakaan Bina Darma Palembang.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh Universitas Bina Darma Palembang adalah memiliki pegawai yang berkualitas dan ahli dalam bidangnya. Hal ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan baik dari koleksi, fasilitas, jam layanan, dan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti dapat mengajukan beberapa saran kepada Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang dan untuk penelitian selanjutnya yaitu;

1. Kepada pustakawan/ staf untuk memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan akurat kepada pengunjung di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.
2. Harapan untuk pustakawan agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada di perpustakaan sehingga mempermudah pengunjung dalam mencari informasi yang mereka butuhkan.
3. Sarana dan fasilitas yang memadai akan menambah minat pengunjung dan menambah daya tarik untuk berkunjung ke Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian ini terutama pada kualitas layanan terhadap minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.151.
- Bungin Burhan , *Metode Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Kencana,2009), h.115
- Rahayuningsih,*Pengolahan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2007), h. 7.
- Habir, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Mega Rezky Makasar”*, Journal (Makasar: Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan Khizanah Al- Hikmah, 2015), h. 156
- Herlina, *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*, (Palembang2013), h. 103.
- Kamsir. *Etika Customer Service*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 15.
- Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), h. 155.
- Rahayu Lisda, dkk, *Pelayanan Bahan Pustaka* (Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013), h. 1.3
- Noerhayati s, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung, 1987), h. 110.
- Abdurrahman Sholeh, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Terbuka, 1995), h. 10
- Sulistyo- Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: 2014), h.50.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung:Alfbeta,2009), h.137.
- Hartinah Sri, *Metode Penelitian Perpustakaan*, (Jakarta, 2006), h. 1.2
- NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 1.
- Siregar Syofian, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi Spss Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 77.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, h. 10.

Sumber Dari Internet:

fatmawati Endang, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke Libqual+TM*, (Jakarta 10001), h. 29

Candra Dewi Putri, “*Pengaruh Layanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara*” ,Skripsi, (Semarang: Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro, 2013), h. 26

Jurnaligro 'portalgaruda.volume03No01org/article.php?article=298695&val=tahun 2009

Sumber Dari Skripsi:

Destiana “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*, (Skripsi Palembang: UIN Raden fatah, 2015).