

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang serta uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial atau uji t, Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,363 > 1,6605$) dengan signifikansi $0,020 < 0,05$, maka hipotesis 1 terbukti.
2. Secara parsial atau uji t, Fasilitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,118 > 1,6605$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka hipotesis 2 terbukti.
3. Secara parsial atau uji t, Produk (X_3) tidak ada pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,812 < 1,6605$) dengan signifikansi $0,429 > 0,05$, maka hipotesis 3 tidak terbukti.
4. Secara simultan atau uji f, Pelayanan, Fasilitas dan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, dengan

nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($85,595 > 3,09$ dengan tingkat probabilitas $0,000 < 0,05$, maka hipotesis 4 terbukti.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan di atas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang disarankan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik lagi, seperti berkomunikasi dengan penuh senyuman dan ramah sehingga membuat pengguna merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan.
2. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang disarankan untuk ruangan atau gedung perpustakaan lebih besar lagi sehingga membuat pengguna dapat membaca dengan nyaman.
3. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang untuk produk atau koleksi buku sangat membantu dalam pembuatan tugas, skripsi dan lainnya, disarankan untuk produk dapat menambah lagi koleksi buku nya agar pengguna lebih semangat dalam membaca.
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah terbukti saling mempengaruhi satu sama lain, namun variabel lainnya di luar penelitian ini diindikasikan kemungkinan memiliki pengaruh, sehingga disarankan untuk penelitian di masa yang akan datang, sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih

meningkatkan pelayanan, fasilitas dan produk terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dan mempermudah penelitian berikutnya dalam menilai pengaruh pelayanan, fasilitas dan produk terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Buhano. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi.
- Arwani, Agus. 2016. *Peranan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Perguruan Tinggi*. Jurnal Libraria, Vol. 4, No. 1, Juni : 28 – 29.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT Sarana Tutorial
Nurani Sejahtera.
- Dharmawati, Made. Agustus 2016. *Kewirausahaan*. Depok : Rajagrafindo Persada
- Faris dan Indrie. 2014. *Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen MCDONALD's Manado*. Jurnal EMBA, Vol. 2. No. 03, September, Hlm : 129.
- Ghazali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Hidayat, Rachmat. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 01.
- Iqbal Hasan, Misbahudin. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kiran, Kaur. 2010. *Service quality and customer satisfaction in academic libraries persepective from a Malaysian university*. Journal Internasional Library Review Vol. 59, No. 04, hlm: 261.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta : PT Indeks.

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Kualitas Jasa*. Edisi Kedua, terjemahan Anitawati. Jakarta : PT Prenhalindo.
- Kotler, P dan Amstrong G. 2010. *Priciples of Marketing*. 13th Edition. New Jersey: Pearson Prentice.
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Laili, Nurul. 2008. *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Unsyiah*. Skripsi, Fakultas Adab.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cet. III (Jakarta : Salemba Empat).
- Mamang, Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitaif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- N.Sivathaasan. 2013. *Impact of Library on User Satisfaction: A Case Study*. European Journal of Business and Management, Vol. 5, No. 13, hlm : 141.
- Nirwana, Sitepu. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nur Nasution, M. 2004. *Manajemen Dasar Terpadu*. Bogor Selatan : Ghalia Indonesia.
- Nur Riyanto, M. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Cet. II. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang. 2012. *Metode penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Priyatno, Duwi. 2009. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical product and service*

- solution) Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Yogyakarta : Mediakom.
- Rianto, Agus. 2004. *Statistik Konsep Data, Aplikasi dan Pegembangannya*. Edisi 4. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Sanuari, Anwar. 2011. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Kencana.
- Soegoto, Soeryanto dan Eddy. *Marketing Research This Smart Way To Solve Problem*. Jakarta : PT Elex Media Komputido.
- Srijani, Ninik dan Sukma, Achmad. 2017. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Coference Center*. Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA Vol. 7, Maret, Hlm : 33.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan RAD*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : Andi.
- Sumarwan, Ujang. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cet. 3. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Jakarta : Pusat Bahasa.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Cet ketiga. Jawa Timur : banyumedia publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup !*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Wang, I-Ming, dan Shieh Chich-Jen. 2006. *The relationship between service*

quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library. Journal of Information & Optimization Sciences, Vol. 27. No.1, pp. 193 – 209.