

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebagai berikut:

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mandailing Natal. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 22,810 + 0,148X$. Sedangkan hasil uji regresi linear sederhana melalui uji t, membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mandailing Natal dengan nilai t-hitung 4,357 lebih besar dari nilai t-tabel 1,661 (n=96, 5%) atau $4,357 > 1,661$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

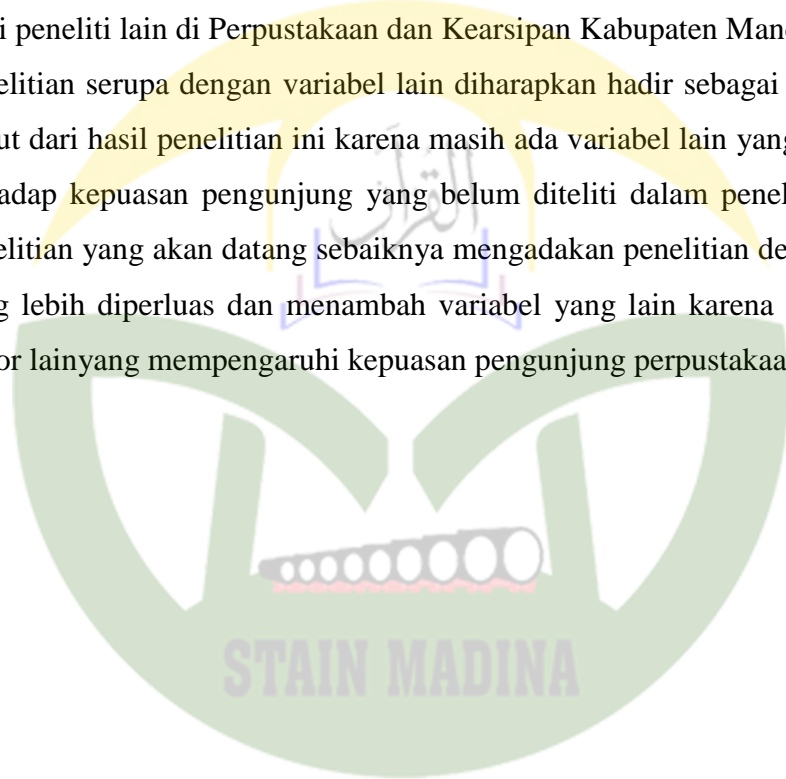
B. Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna dan memiliki beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Peneliti memiliki saran yang diharapkan dapat memberikan masukan pada penelitian selanjutnya yang lebih baik. Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mandailing Natal
Agar terus meningkatkan mutu perpustakaan baik segi layanan, koleksi, fasilitas, terlebih sumber daya manusianya supaya dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga pengunjung perpustakaan merasa puas.
2. Bagi Petugas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mandailing Natal
Petugas perpustakaan harus terus mengembangkan potensi yang dimiliki dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan sehingga dapat memiliki kualitas

pelayanan yang tinggi untuk menghasilkan kepuasan pengunjung, dan petugas harus melakukan yang terbaik untuk para pengunjung perpustakaan dalam pencarian informasi.

3. Bagi pengunjung perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mandailing Natal
Diharapkan untuk selalu menjaga dan merawat baik fasilitas perpustakaan agar senantiasa dapat digunakan dengan baik. Dan pengunjung perpustakaan diharapkan selalu menghormati petugas perpustakaan dengan menaati tata tertib perpustakaan dan mematuhi tata tertib peminjaman buku.
4. Bagi peneliti lain di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mandailing Natal
Penelitian serupa dengan variabel lain diharapkan hadir sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penelitian ini karena masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung yang belum diteliti dalam penelitian ini. Dan penelitian yang akan datang sebaiknya mengadakan penelitian dengan populasi yang lebih diperluas dan menambah variabel yang lain karena masih banyak factor lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangka Education.
- Andi Pandita. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. Skripsi, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
- Arosmiati. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilembaga Permayarakatan kelas II A Wanita Tanggerang*. Disertai Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Blomono, Agung. 2005. *Metode-Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Andi OFFSET, Yogyakarta.
- Departemen Pendidikan Pusat Bahasa Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Inonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Endang Fatmawati. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual 1 ke Libqual+ TM*. (Jakarta: Sagung Seto).
- Ghozali, Imam. 2004. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goetsch, David L, dan Stanley B. Davis. 2005. *Manajemen Mutu Total*. (Jakarta: Prenhallindo).
- Gulo, W. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo. hal.84.
- Haning Tri Novianti dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka*. Studi Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, "Jurnal Administrasi Publik" Universitas Brawijaya Malang (JAP), Vol. 3.
- Haslia Genda, Mustafa Muhani, Lanteng Bustami. 2013. *Analisis Pengaruh Penetapan Harga Jual Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Air Mineral pada PT. Asera Tirta Posidonia di Kota Palopo*.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metode Penelitian*. Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. 2013. *Panduan Moderen Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Kotler, P. 2016. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid dan Erlangga, Jakarta. Hal. 177.
- Kosasih, E. 2009. *Cerdas Berbahasa Indonesia Untuk SMA/MA kelas X*. Jakarta: Erlangga.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.
- Nurul Liali. 2015. *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Diperpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah*.
- Novianti, H. T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Masri, sofian. 2008. *Metode Penelitian Surve*. Jakarta: LP3ES.
- Muthia. 2015. *Hubungan Kepuasan Pengguna Dengan Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Di Pusat Perpustakaan UPT UIN ArRaniry*. Skripsi. Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
- Pandita, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Rhoni Rodin. 2015. *Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan. Vol. 3. No. 1.
- Refita Nur Asadi. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-bau Sulawesi*.
- Sugiyono. 2013. *Metode Peneitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Cet. II. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.hal.204.
- Sutarno, N. 2006. *Manajemen perpustakaan: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto.hal.27.
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi. Hal.sss157.

Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Tamita Utama.

Yaya Jakarta. 2015. *Mengelolah Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*. (Bandung: Alfabeta).

Yulianti. 2015. *Hubungan Kinerja Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Baru*. Skripsi, Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

