

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan FTI Universitas Bung Hatta Menggunakan Metode *Servqual*”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuesioner didapatkan variabel-variabel beserta nilai gap *Servqual* yang didapatkan sebagai berikut:

Tabel 6.1. Rekapitulasi Nilai Gap

No	Dimensi	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Persepsi	Gap	Rank
1	Tangible	4,67	2,67	-2,00	16
2		4,20	2,47	-1,73	15
3		4,36	2,91	-1,45	14
4		4,28	3,06	-1,22	13
5		4,41	3,3	-1,11	12
6	Reliability	4,55	3,48	-1,06	11
7		4,23	3,28	-0,95	10
8		4,34	3,45	-0,89	9
9		4,31	3,53	-0,78	8
10	Responsiveness	4,77	3,98	-0,78	7
11		4,38	3,59	-0,78	6
12	Assurance	4,28	3,5	-0,78	5
13		4,36	3,69	-0,67	4
14		4,36	3,73	-0,63	3
15	Empathy	4,28	3,72	-0,56	2
16		4,66	4,19	-0,47	1

Sumber: Pengolahan Data, 2024

- a. Tangibles: Dimensi ini memiliki rata-rata harapan tertinggi (4,67) tetapi persepsi yang jauh lebih rendah (2,67), menghasilkan gap terbesar sebesar -2,00 (peringkat 16). Ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan aspek-aspek fisik, seperti fasilitas atau penampilan fisik perpustakaan.
- b. Reliability: Gap dalam dimensi ini relatif lebih kecil dibandingkan tangibles, dengan nilai gap terbesar -1,06 dan terkecil -0,78, menunjukkan bahwa meskipun ada kesenjangan, persepsi pengunjung terhadap keandalan layanan sudah cukup baik, meskipun masih bisa ditingkatkan.
- c. Responsiveness: Gap terbesar di dimensi ini adalah -0,78, menunjukkan bahwa kemampuan perpustakaan dalam merespon kebutuhan pengunjung masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka.
- d. Assurance: Gap tertinggi untuk dimensi ini adalah -0,78, sementara yang terkecil adalah -0,63, menunjukkan adanya persepsi positif namun perlu perbaikan dalam hal keyakinan yang diberikan oleh pustakawan kepada pengunjung.
- e. Empathy: Dimensi ini menunjukkan gap terkecil di antara lima dimensi Servqual, dengan nilai gap tertinggi -0,56 dan terkecil -0,47. Ini menunjukkan bahwa empati, atau perhatian pustakawan terhadap kebutuhan pengunjung, adalah dimensi yang paling mendekati harapan.

Dari data ini, prioritas perbaikan harus difokuskan pada Tangibles, karena dimensi ini menunjukkan kesenjangan paling besar, diikuti oleh dimensi lainnya berdasarkan peringkat gap yang lebih rendah.

2. Untuk mengatasi gap terbesar pada dimensi Tangibles (peringkat 16, gap -2,00), berikut adalah beberapa saran perbaikan yang dapat diterapkan:
 - a. Meningkatkan Fasilitas Fisik
 - a) Renovasi Ruang Perpustakaan: Pastikan ruangan perpustakaan nyaman, terang, dan bersih. Tambahkan elemen desain modern yang menarik pengunjung, seperti ruang baca individual, sofa, atau meja kerja kolaboratif.
 - b) Pemeliharaan Rutin: Perbaiki fasilitas yang rusak, seperti kursi, meja, atau pendingin udara, agar pengguna merasa lebih nyaman.

- c) Aksesibilitas: Pastikan fasilitas ramah bagi semua, termasuk penyandang disabilitas, dengan menyediakan ramp, lift, atau ruang khusus.
- b. Peningkatan Teknologi
 - a) Komputer dan Internet Cepat: Sediakan komputer dengan koneksi internet yang cepat untuk membantu pengunjung melakukan penelitian atau mengakses e-resources.
 - b) Akses Digital: Kembangkan aplikasi perpustakaan atau katalog online yang memungkinkan pengguna mencari koleksi secara mandiri.
- c. Pengelolaan dan Penyediaan Koleksi
 - a) Memperbarui Koleksi Buku: Tambahkan buku atau jurnal terbaru sesuai kebutuhan pengguna.
 - b) Penyusunan Koleksi: Pastikan koleksi tersusun rapi, diberi label jelas, dan mudah ditemukan oleh pengunjung.
- d. Atmosfer dan Kenyamanan
 - a) Peningkatan Kebersihan: Pastikan perpustakaan selalu bersih, bebas debu, dan harum.
 - b) Pencahayaan dan Ventilasi: Tambahkan pencahayaan alami dan ventilasi udara untuk menciptakan suasana segar dan nyaman.
 - c) Suasana Tenang: Buat area bebas gangguan dengan pengaturan suara atau penutup akustik.
- e. Peningkatan Visual Branding
 - a) Penampilan Modern: Gunakan dekorasi seperti mural, poster, atau papan pengumuman digital untuk memberikan kesan modern.
 - b) Promosi Identitas Perpustakaan: Perbarui logo, tema warna, atau slogan perpustakaan untuk memberikan kesan profesional dan menarik.
- f. Evaluasi dan Masukan Pengguna
 - a) Survei Umpan Balik: Lakukan survei berkala untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengunjung terkait fasilitas fisik.
 - b) Sesi Diskusi: Adakan forum diskusi antara staf perpustakaan dan pengunjung untuk mendapatkan ide perbaikan langsung.

Dengan langkah-langkah ini, perpustakaan dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap dimensi tangibles, yang pada gilirannya akan meningkatkan keseluruhan kualitas pelayanan.

6.2. Saran

1. Perpustakaan harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan terus kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pengguna terutama di kuadran B yang berjumlah 3 atribut, sehingga pengguna merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan.
2. Perpustakaan harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting oleh pengguna akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah terutama di kuadran A yang berjumlah 2 atribut, sehingga pengguna tidak merasa kecewa dan mau kembali menggunakan layanan jasa perpustakaan.
3. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Perpustakaan FTI Universitas Bung Hatta.

DAFTAR PUSTAKA

- Iswandi, (2024). Perpustakaan Buruk dari Suatu Universitas Menandakan Buruknya Kualitas Universitas Tersebut. (Online). (<https://pustaka.bunghatta.ac.id/index.php/560-perpustakaan-buruk-dari-suatu-universitas-menandakan-buruknya-kualitas-universitas-tersebut>).
- Super User (2018). Sejarah Perpustakaan Universitas Bung Hatta (Online). (<https://pustaka.bunghatta.ac.id/index.php/profile/sejarah>).
- Purboningsih, dkk. 2014. Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Melalui Pendekatan Sistem Lunak (*Software*) (Studi pada Perpustakaan Umum Kota Kediri).
- Susanawati, 2009. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.
- Arista, (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang.
- Darmono, 2001. Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah. Jakarta, PT. Grasindo.
- Kotler, (2008). Manajemen Pemasaran, Edisi millenium diterjemahkan Benyamin Molan. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kasmir, 2005. Etika Customer Service. Raja Gratindo Persada. Jakarta.
- Susanto, (2018). Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin Kerja dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir.
- Veronica, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Iskandar Dan Sugiharto, 2013. Analisa Pengaruh Factor-Faktor Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Mr. Pancake Surabaya.
- Maritha, 2014. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT. Jne Surabaya.
- Holloway dan Wheeler, 1996. *Qualitative Research for Nurses, London: Blackwell Science*.
- Suyanto dan Sutinah, (2005). Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Yogyakarta: Pustaka.

- Bahrin, Alifah, dan Mulyono, 2018. Rancang Bangun Sistem Informasi Suvey Pemasaran Dan Penjualan Berbasis Web. *TRANSISTOR Elektro dan Informasi*, 2 (2), 81-88.
- Saputra dan Nugroho, (2017). Perancangan dan Implementasi Survey Kepuasan Pengunjung Berbasis Web di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *JUTI: Jurnal ilmiah teknologi informasi*, 15 (1), 63-71.
- Lovelock, Wirtz, Mussry, (2010). Pemasaran Jasa, Jilid 1 dan 2 edisi ketujuh. Penerbit Erlangga. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, (1985). Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research.
- Lupiyoadi, (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT. Alfabet.
- Ghozali dan Imam, 2001. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.
- Setiawan, D. dan Setiawan, R. I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Service (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan. PENATARAN*. Vol.3. No.1 pp: 93-107.