

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini dibagi menjadi dua bagian kesimpulan, yaitu:

##### 5.1.1 Simpulan Umum

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung. Hasil perhitungan data menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap loyalitas pemustaka. Maka dari itu, secara tidak langsung kualitas layanan perpustakaan menjadi faktor pemustaka untuk melakukan kunjungan kembali ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang didapatkan menunjukkan bahwa antar sub indikator saling berkaitan. Dimana *Information Control* atau kualitas dan akses informasi menjadi sub indikator kualitas layanan perpustakaan yang memiliki pengaruh **paling tinggi**. Hal ini berkaitan dengan sub indikator kinerja petugas perpustakaan yang dapat melakukan *layout* tempat menyesuaikan dengan fasilitas ruangan yang ada di perpustakaan. Selain itu, petugas perpustakaan juga dapat meletakkan petunjuk agar lebih memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi yang ada di perpustakaan. Selanjutnya dalam sub indikator sarana perpustakaan, setiap ruangan Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung terdapat keterangan mengenai nama ruangan tersebut dan petugas perpustakaan telah menyediakan petunjuk penggunaan ruangan, seperti waktu jam buka atau jam tutup ruangan dan peraturan penggunaan ruangan.

### 5.1.2 Simpulan Khusus

Adapun untuk simpulan khusus dalam penelitian ini berdasarkan aspek yang ada pada Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas Pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Kualitas Layanan Perpustakaan pada aspek *Affect of Services* (Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan) memiliki pengaruh yang **sedang**. Dimana indikator ini berkaitan langsung dalam memberikan layanan secara cepat tanggap jikalau pemustaka membutuhkan sesuatu.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Kualitas Layanan Perpustakaan pada aspek *Information Control* (Kualitas dan Akses dalam Informasi) memiliki pengaruh yang **cukup tinggi**. Maka dari itu, indikator ini perlu diperhatikan oleh petugas perpustakaan agar memudahkan pemustaka untuk mengakses informasi yang tersedia di perpustakaan, seperti ketersediaan koleksi, penggunaan katalog digital, petunjuk dalam menemukan informasi, dan akses informasi lainnya yang memudahkan pemustaka.
3. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Kualitas Layanan Perpustakaan pada aspek *Library as Place* (Fasilitas di Perpustakaan) memiliki pengaruh yang **cukup rendah**. Dimana untuk gedung Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung sendiri sudah cukup memadai dan tersedia berbagai ruangan yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pemustaka.

## 5.2 Implikasi dan Saran

### 5.2.1 Implikasi

Anisa Sofia Ghasani, 2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA  
PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasil dari pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung dapat memberikan gambaran umum untuk pihak perpustakaan mengenai bagaimana pengaruh Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung. Dari gambaran hasil penelitian yang telah dilakukan, pihak Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung dapat menyempurnakan kembali kualitas layanan perpustakaan dari segi pelayanan, kemudahan pemustaka dalam mengakses informasi, dan ketersediaan koleksi yang beragam serta memiliki jumlah eksemplar yang lebih dari satu. Selanjutnya untuk segi fasilitas juga sudah cukup memadai dan mampu untuk memberikan dukungan penyediaan tempat untuk pemustaka melakukan belajar bersama, kerja kelompok, dan menyelesaikan tugas praktikum.

### **5.2.2 Saran**

#### **1) Bagi Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung**

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Layanan yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung. Untuk selanjutnya Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung dapat membuat program program lain untuk meningkatkan loyalitas pemustaka. Dari hasil analisis dalam penelitian ini, kualitas perpustakaan memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap loyalitas pemustaka. Maka dari itu, Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada di perpustakaan agar membuat pemustaka menjadi lebih loyal untuk berkunjung ke perpustakaan.

#### **2) Bagi Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai cakupan dari kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung. Selain itu, hasil dari penelitian diharapkan mampu untuk memberikan

kontribusi dalam bidang studi Perpustakaan dan Sains Informasi, khususnya pada konteks layanan perpustakaan.

### 3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, dapat memfokuskan penelitian yang ada di perpustakaan mengenai strategi yang praktis untuk meningkatkan loyalitas pemustaka, seperti program-program yang ada di perpustakaan untuk membangun hubungan dengan pemustaka. Selain itu, dengan perkembangan teknologi saat ini, peneliti selanjutnya dapat membahas mengenai bagaimana kualitas layanan berbasis teknologi dapat berpengaruh pada loyalitas pemustaka.