

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil pengolahan data, analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran mengenai tiga variabel penelitian nilai jasa, kepuasan mahasiswa dan citra institusi :
 - Nilai jasa perpustakaan ITB baik nilai fungsional maupun nilai emosional mempunyai manfaat yang lebih besar dibanding korbanan (*cost*) yang dikeluarkan mahasiswa selama dalam proses belajar di ITB. Sedangkan *cost* yang memberikan kontribusi pengaruh yang paling besar yaitu pada korbanan uang, dimana dengan adanya perpustakaan, mahasiswa merasa terbantu dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah. Hal ini berkaitan dengan *text book* dan *e-journal* yang digunakan sebagai bahan kuliah yang harganya sangat mahal apabila membeli sendiri.
 - Tingkat kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Bandung terhadap nilai jasa yang diberikan oleh perpustakaan pusat ITB masuk kategori puas terutama dalam dimensi *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan).
 - Citra institusi Institut Teknologi Bandung masih positif dibenak maupun pandangan mahasiswa, terutama di lihat dari citra kognitif yang meliputi perilaku-perilaku yang menekankan aspek intelektual.
2. Hasil pengujian data menunjukkan bahwa secara parsial, nilai jasa berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, di mana nilai jasa yang yang tinggi yaitu benefit akan menghasilkan kepuasan. Semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan mahasiswa maka semakin besar kemungkinan terjadinya hubungan (kunjungan).
3. Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap citra institusi di mana pengaruh yang paling tinggi yaitu pada dimensi *emphaty*, *responsiveness* dan *assurance*. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan, sikap tanggap atau perhatian serta

kemampuan petugas dalam menempatkan dirinya untuk memberikan *service* terbaiknya, mampu dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai jasa perpustakaan ITB berpengaruh terhadap citra institusi melalui mediasi kepuasan mahasiswa. Nilai jasa yang paling tinggi yaitu pada dimensi *benefit* (manfaat) baik dari nilai fungsional maupun nilai emosional. Hal ini berarti walaupun korbanan baik berupa uang, waktu, tenaga maupun psikologis tinggi tidak menjadi kendali apabila manfaat yang diperoleh lebih besar yang dapat mendukung dan menunjang dalam proses perkuliahan, penyelesaian *final project* dan penyaluran *career*. Oleh karena itu nilai jasa perpustakaan ITB dapat memberikan pengaruh positif pada kepuasan mahasiswa dan meningkatkan *image* institusi dimasa sekarang maupun dimasa mendatang.

1.2 Rekomendasi

Perpustakaan ITB merupakan salah satu fasilitas di perguruan tinggi yang kedudukannya sangat penting di dalam menunjang proses belajar dan mengajar, sehingga keberadaan perpustakaan sudah sewajarnya mendapatkan perhatian lebih dari institusi yang menaunginya.

1. Indikator nilai jasa yang paling rendah nilainya pada nilai fungsional yaitu pada ketersediaan layanan keluhan pengunjung. Kotak saran digunakan sebagai media untuk menampung keluhan pengunjung. Hal ini yang membuat saran atau kritikan tidak segera di selesaikan atau dicari solusinya, bahkan yang lebih parah lagi hanya sebatas pajangan. Sebaiknya ada staf khusus yang bertindak sebagai konsultan dalam menangani permasalahan baik mengenai pelayanan, koleksi, fasilitas sarana prasarana, sirkulasi, maupun teknologi yang digunakan.
2. Indikator kepuasan mahasiswa *tangible* (bukti nyata/langsung) yang mempunyai nilai paling rendah, dan faktor yang banyak mendapat ketidakpuasan pengunjung perpustakaan adalah keberadaan kantin yang jauh dari perpustakaan. Hal ini harus menjadi pertimbangan dan mencari solusi dari pihak pengelola perpustakaan ITB untuk memberikan ruangan seperti di lantai *basement* perpustakaan yang sebagian ruangnya bisa dimanfaatkan sebagai kantin, sekaligus sebagai bukti penerapan *entrepreneur* yang sering di dengungkan ITB.
3. Hasil penelitian menunjukkan nilai jasa terhadap citra institusi secara langsung tidak berpengaruh atau berpengaruh terlalu rendah, hal ini disebabkan banyak

faktor lain yang mempengaruhi citra institusi. Pada penelitian selanjutnya diharapkan menambah faktor lain yang mempengaruhi citra institusi seperti perilaku konsumen, *trust* atau marketing mix.

4. Pada penelitian ini hanya meneliti tentang nilai jasa ditinjau dari *benefit* dan *cost* (Uang, waktu, tenaga dan psikologis), sedangkan perpustakaan ITB memiliki beberapa macam jasa yang ditawarkan, agar nilai jasa berpengaruh langsung terhadap citra institusi. Oleh karena itu pada penelitian selanjutnya diharapkan mengambil nilai jasa yang ada di perpustakaan lebih banyak sehingga mewakili untuk mengukur citra (*image*) institusi.

