

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

1. Simpulan Umum

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat “Hubungan antara Pelayanan Prima (*service excellence*) dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)”. Hasil perhitungan pada uji hipotesis dan analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI dengan tingkat hubungan yang kuat. Serta dalam pengujian koefisien determinasi besarnya hubungan pelayanan prima (*service excellence*) terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar 43,1%, dengan demikian dapat dikatakan 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

2. Simpulan Khusus

Pada penelitian ini terdapat tiga simpulan khusus yang akan dijelaskan sebagai berikut.

- a. Gambaran pelayanan prima (*service excellence*) di perpustakaan UPI diukur dengan enam indikator menurut Barata (2004) yaitu 1) kemampuan (*ability*), 2) sikap (*attitude*), 3) penampilan (*appearance*), 4) perhatian (*attention*), 5) tindakan (*action*), dan 6) tanggung jawab (*accountability*). Dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya diperoleh hasil yaitu pada setiap indikator pelayanan prima (*service excellence*) mendapatkan respon yang tinggi. Hasil analisis data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) yang telah dilakukan oleh perpustakaan UPI dapat diinterpretasikan dalam kategori tinggi, yang artinya bahwa perpustakaan UPI telah melaksanakan pelayanan prima (*service excellence*) dengan baik.

- b. Gambaran tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan UPI diukur dengan lima indikator menurut Lasa Hs (2009), Lancaster (1977), George dan Walls (1983), kelima indikator tersebut yaitu 1) kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka, 2) waktu layanan, 3) kinerja pelayanan, 4) responsif terhadap pemustaka dan 5) kualitas koleksi. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya diperoleh hasil yaitu pada indikator kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka, waktu layanan, kinerja pelayanan, responsif terhadap pemustaka dan kualitas koleksi memperoleh respon yang tinggi. Berdasarkan hasil analisis data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan UPI dapat diinterpretasikan dalam kategori tinggi, yang berarti bahwa sebagian pemustaka sudah merasa puas dengan layanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan UPI.
- c. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka, hal ini berdasarkan pada hasil uji signifikansi yang telah dilakukan, dan didasari juga oleh teori yang telah diungkapkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

B. Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka peneliti ingin menyatakan beberapa rekomendasi/saran dengan harapan dapat menjadi masukan bagi pihak yang terkait, yaitu sebagai berikut.

1. Diharapkan perpustakaan UPI dapat lebih meningkatkan pelayanan prima kepada pemustakanya dengan memperhatikan setiap aspeknya seperti pada kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana perpustakaan, serta fasilitas penunjang layanan. Untuk meningkatkan pelayanannya dari aspek kemampuan sumber daya manusia pustakawan UPI diharapkan dapat lebih meningkatkan kemampuannya dalam berkomunikasi kepada pemustaka saat menyampaikan informasi dengan lebih komunikatif. Salah satu

tujuan pemustaka datang ke perpustakaan adalah untuk mendapatkan kenyamanan dan ketenangan saat sedang membaca atau mengerjakan tugas. Namun sayangnya ketenangan perpustakaan seringkali hilang karena adanya suara gaduh di perpustakaan yang datang dari lantai 3 yang dipergunakan untuk perkuliahan, maka diharapkan perpustakaan atau pihak Universitas dapat menyediakan ruangan khusus kedap suara untuk proses belajar mengajar sehingga tidak ada pihak yang merasa terganggu atau dirugikan. Dan juga perpustakaan dapat memperbaiki sarana dan prasarana lain seperti toilet, sumber listrik, dan memperbanyak loker penyimpanan tas, demi kenyamanan pemustaka. Perpustakaan UPI juga sebaiknya dapat memperbaiki fasilitas berupa komputer yang terdapat di beberapa titik layanan seperti pada layanan multimedia dan jurnal karena ada beberapa komputer yang kurang baik untuk dipergunakan. Mengikuti pelatihan yang berkaitan untuk meningkatkan pelayanan. Dengan memperhatikan beberapa aspek tersebut diharapkan pemustaka akan memperoleh kepuasan dengan memanfaatkan perpustakaan UPI.

2. Pustakawan yang merupakan garda terdepan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, maka diharapkan dapat lebih berorientasi kepada kepuasan pemustaka yaitu dengan cara memberikan perhatian penuh kepada kebutuhan pemustaka dan memberikan pelayanan prima (*service excellence*) secara maksimal yaitu memberikan pelayanan dengan ramah, bersahaja, lebih bersahabat, cepat tanggap, dan komunikatif sehingga menimbulkan citra yang positif dimata pemustaka. Dengan demikian pemustaka akan merasa dihargai dan kepuasan pun akan timbul dari pemustaka.
3. Bagi Peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian lanjutan mengenai pelayanan prima maupun kepuasan pemustaka dengan lebih mendalam dari berbagai aspek selain dari yang telah peneliti teliti.