

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Simpulan mengenai gambaran kualitas layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) adalah memiliki respon kategori yang *baik* dilihat dari indikator kualitas layanan perpustakaan masjid yaitu lingkungan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Pada indikator lingkungan fisik yaitu memberikan kenyamanan pada pemustaka berupa meja kursi dan ruangan yang bersih sehingga pemustaka sangat menikmati layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Lalu, pada indikator kehandalan yaitu pihak perpustakaan sudah memberikan kemampuan yang dikerjakan dengan tepat dan akurat seperti jam buka perpustakaan yang sudah memenuhi kebutuhan pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pada indikator daya tanggap yaitu layanan yang diberikan dilakukan dengan cepat dan mudah oleh pihak perpustakaan. Kemudian pada indikator jaminan yaitu keyakinan yang diberikan oleh pihak perpustakaan sudah dapat meyakinkan pemustaka dan membuat pemustaka nyaman pada saat menggunakan layanan yang ada di perpustakaan. Dan pada indikator terakhir empati yaitu dengan memberikan perhatian, tidak memandang status sosial pemustaka dan sikap yang ramah terhadap pemustaka secara individu.

Simpulan mengenai tingkat kepuasan pemustaka adalah secara umum memiliki respon kategori yang baik dapat dilihat dari dua indikator tingkat kepuasan pemustaka yaitu indikator aktual/produk jasa yang memiliki respon dalam kategori baik dan indikator harapan pemustaka memiliki respon dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diterima pemustaka sudah memenuhi apa yang diharapkan pemustaka sehingga pemustaka merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pihak perpustakaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Masjid Pusat Dakwah Islam (PUSDAI) Bandung. Tingkat hubungan tersebut dapat dikatakan berada pada kategori kuat dan signifikan atau mempunyai makna yang bersifat positif. Sehingga dengan demikian kualitas layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung yang sudah baik dan efektif sehingga memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan layanan yang ada pada Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.

B. Implikasi dan Rekomendasi

1. Bagi pengelola Perpustakaan Masjid PUSDAI

Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) untuk dapat menambah staf perpustakaan agar dapat melayani dengan maksimal dan selalu meningkatkan kinerja dalam melayani pemustaka perpustakaan sehingga akan timbul perasaan puas ketika mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pemustaka.

2. Bagi lembaga PUSDAI (Pusat Dakwah Islam)

Pihak lembaga PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) harus bisa lebih mendukung perpustakaan dengan maksimal karena Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) menurut peneliti sangat diminat oleh masyarakat sekitar lingkungan PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) maupun masyarakat lingkungan luar PUSDAI (Pusat Dakwah Islam), Namun masih banyak yang belum mengetahui keberadaan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) dikarenakan kurangnya promosi dan kurang maksimalnya dalam mengolah perpustakaan. Untuk itu harus lebih dimaksimalkan lagi dalam layanan dan promosi perpustakaan agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka yang datang ke perpustakaan serta dapat memperoleh ilmu pengetahuan yang bermanfaat untuk mendapatkan ridho Allah SWT. selamat dunia dan akhirat.

3. Bagi pemustaka perpustakaan

Pemustaka harus lebih kritis lagi dalam menilai kualitas layanan yang ada pada Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung agar pihak perpustakaan dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan meningkatkan kualitas demi kenyamanan dan keberlangsungan layanan-layanan yang ada pada Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti melakukan penelitian ini hanya meneliti secara umum mengenai kualitas layanan perpustakaan masjid yang dihubungkan dengan tingkat kepuasan pemustaka. Untuk kedepannya perlu memperdalam lagi tentang beberapa kegiatan pengolahan dan program-program apa saja yang ada pada Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.