

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare berada pada titik 73,34% termasuk dalam kategori puas. Hasil penelitian ini merujuk pada indikator pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pelayanan di Perpustakaan Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare sudah berada pada kategori puas, dilihat dari teori yang digunakan pada indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) memperoleh nilai persentase sebesar 74%, *Reliability* (Keandalan) memperoleh nilai persentase sebesar 74,3%, *Responsiviness* (Daya Tanggap) memperoleh nilai persentase sebesar 73,6%, *Assurance* (Jaminan) memperoleh nilai persentase sebesar 71,85% dan *Empathy* (Empati) memperoleh nilai persentase sebesar 72,95%. Dapat dilihat dari indikator daya tanggap bagaimana kesediaan, ketanggapan dan kesiapan para petugas Perpustakaan IAIN Parepare untuk membantu mahasiswa sebagai pengguna pelayanan dalam membantu kesulitan mahasiswa dan membantu mahasiswa mencari informasi yang diperlukan. Hasilnya menunjukkan bahwa petugas telah memiliki sikap kesediaan, ketanggapan dan kesiapan dalam melayani mahasiswa, meskipun kepuasan mahasiswa belum berada dalam ketegori sangat puas.

Kemudian berdasarkan indikator bukti fisik dengan perolehan nilai persentase sebesar 74%. Hal ini berdasarkan kelengkapan fasilitas penunjang seperti musallah, toilet, tempat parkir, dan lain-lain yang membuat mahasiswa

sebagai pengguna layanan Perpustakaan IAIN Parepare merasa bahwa pelayanan sudah memuaskan jika dilihat dari indikator bukti fisiknya. Sedangkan untuk indikator keandalan yaitu bagaimana petugas perpustakaan IAIN Parepare memiliki pengetahuan akan kebutuhan mahasiswa serta dapat melayani mahasiswa dengan tepat waktu sudah termasuk dalam kategori puas dengan persentase 74,3%. Petugas memiliki kemampuan yang cukup handal dalam melaksanakan tugasnya. Kemudian dilihat dari aspek jaminan Pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare sudah termasuk pada kategori puas dengan persentase yang sama yaitu 71,85%. Dari ke lima indikator variabel, aspek jaminan yang memiliki nilai persentasi yang paling rendah hal ini berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari responden, dimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keramahan petugas saat melakukan pelayanan berada dalam kategori kurang puas ini terjadi karena petugas masih kurang dalam penerapan 3S dalam melayani yaitu, salam, sapa, senyum kepada mahasiswa. Selanjutnya untuk indikator empati berdasarkan kuesioner yang diperoleh dari mahasiswa sudah berada pada kategori puas dimana petugas Perpustakaan IAIN Parepare muda di temui dan sudah adil saat melakukan pelayanan. Namun secara keseluruhan dari hasil kuesioner Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare yang dibagikan menggunakan *google form* mendapatkan hasil yang memuaskan berdasarkan perhitungan dengan menggunakan tingkat kepuasan konsumen yaitu dengan hasil 73,34% dapat dikatakan bahwa hasil penelitian terhadap Pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare sudah berada pada kategori puas dalam melayani mahasiswa.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis ingin menyampaikan saran sebagai berikut:

- 5.2.1 Sebaiknya koleksi Perpustakaan perlu di tambah agar menarik untuk di baca dan *up to date* karena berdasarkan hasil penelitian penulis, sebanyak 45 responden (45%) menyatakan bahwa ketersediaan koleksi yang memadai masih berada pada kategori kurang puas.
- 5.2.2 Sebaiknya keramahan pada saat melayani mahasiswa juga perlu ditingkatkan lagi karena berdasarkan hasil penelitian penulis, sebanyak 43 responden (43%) menyatakan bahwa keramahan saat melayani mahasiswa masih berada pada kategori kurang puas.
- 5.2.3 Diharapkan terdapat penelitian lanjutan mengenai aspek lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pelayanan perpustakaan mengingat hasil penelitian ini hanya menunjukkan persentase kepuasan mahasiswa dan termasuk kategori apa.