

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan yaitu:

1. Model persamaan logistik secara keseluruhan (*Service Quality*) sebagai berikut:

$$\text{Logit } P(Y \leq 1 / x_i) =$$

$$34,981 + 0,637X_1 + 0,778X_2 + 0,753X_3 + 0,570X_4 + 0,484X_5$$

dan

$$\text{logit } P(Y \leq 2 / x_i) =$$

$$56,284 + 0,637X_1 + 0,778X_2 + 0,753X_3 + 0,570X_4 + 0,484X_5$$

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung yang diuji dari 5 variabel *service quality* adalah variabel *Reliability* dengan tingkat pengaruh sebesar 2,177 kali, *Responsiveness* dengan tingkat pengaruh sebesar 2,123 dan *Tangibles* dengan tingkat pengaruh sebesar 1,891. Berdasarkan besarnya tingkat pengaruh maka variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *Reliability*, diikuti variabel paling berpengaruh kedua yaitu variabel *Responsiveness*. Besarnya tingkat pengaruh ditunjukkan dengan nilai  $\exp(\beta)$ .

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung yang diuji dari variabel *service quality* secara parsial dari dimensi *Reliability* (Keandalan) adalah Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak dengan tingkat pengaruh sebesar 11,167, Buku-buku yang tersedia di perpustakaan lengkap dengan tingkat pengaruh sebesar 5,534, Perpustakaan memberi pelayanan pada waktu yang telah dijanjikan dengan tingkat pengaruh sebesar 4,928. Berdasarkan 3 variabel terbesar yang berpengaruh variabel Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak merupakan variabel yang paling berpengaruh. Besarnya tingkat pengaruh ditunjukkan dengan nilai

$\exp(\beta)$ .

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung yang diuji dari variabel *service quality* secara parsial dari dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah Staf memberikan bantuan dengan sungguh-sungguh dengan tingkat pengaruh sebesar 1396,885, Pelayanan pengembalian buku dengan tingkat pengaruh sebesar 41,972, Pelayanan pembuatan kartu perpustakaan dengan tingkat pengaruh sebesar 29,049, Pelayanan penitipan barang dengan tingkat pengaruh sebesar 23,523. Berdasarkan besarnya tingkat pengaruh maka variabel yang paling berpengaruh adalah variabel Staf memberikan bantuan dengan sungguh-sungguh. Besarnya tingkat pengaruh ditunjukkan dengan nilai  $\exp(\beta)$ .

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung yang diuji dari variabel *service quality* secara parsial dari dimensi *tangibles* adalah Kebersihan buku-buku yang tersedia di rak perpustakaan dengan tingkat pengaruh sebesar 18,578, Kenyamanan meja tulis perpustakaan dengan tingkat pengaruh sebesar 15,379, Suasana ruangan perpustakaan tenang dengan tingkat pengaruh sebesar 8,440, Kebersihan ruangan perpustakaan dengan tingkat pengaruh sebesar 7,071 dan Perpustakaan memiliki sistem komputerisasi yang memadai dengan tingkat pengaruh sebesar 6,159. Berdasarkan besarnya tingkat pengaruh maka variabel yang paling berpengaruh adalah Kebersihan buku-buku yang tersedia di rak perpustakaan kemudian di peringkat kedua paling berpengaruh yaitu variabel Kenyamanan meja tulis perpustakaan. Besarnya tingkat pengaruh ditunjukkan dengan nilai  $\exp(\beta)$ .

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung yang diuji dari variabel *service quality* secara parsial dari dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah Staf perpustakaan memiliki pengetahuan yang cukup (tahu letak buku yang dicari) dengan tingkat pengaruh sebesar 553,908, Perpustakaan memiliki staf yang ramah dengan tingkat pengaruh sebesar 258,785, Keamanan tempat penitipan barang di loker terjamin dengan tingkat pengaruh sebesar 198,343 dan

Staf dapat bertindak tegas dalam menjalankan sanksi yang ada dengan tingkat pengaruh sebesar 58,032. Berdasarkan besarnya tingkat pengaruh maka variabel yang paling berpengaruh adalah Staf perpustakaan memiliki pengetahuan yang cukup (tahu letak buku yang dicari). Besarnya tingkat pengaruh ditunjukkan dengan nilai  $\exp(\beta)$ .

7. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung yang diuji dari variabel *service quality* secara parsial dari dimensi *Empathy* (Empati) adalah Staf perpustakaan bersedia menanggapi keluhan pengunjung dengan tingkat pengaruh sebesar 55160,37 dan Staf perpustakaan bersedia menghubungi pengunjung yang bermasalah dengan tingkat pengaruh sebesar 17119,95. Berdasarkan besarnya tingkat pengaruh maka variabel yang paling berpengaruh adalah Staf perpustakaan bersedia menanggapi keluhan pengunjung. Besarnya tingkat pengaruh ditunjukkan dengan nilai  $\exp(\beta)$ .

## 5.2. Saran

Saran-saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Dari hasil keseluruhan menunjukkan tingkatan kepuasan adalah baik. Oleh karena itu, guna meningkatkan kualitas pengunjung maka aspek kualitas pelayanan (*service quality*) yang mesti ditingkatkan kembali dari aspek tangibles ialah kenyamanan kursi perpustakaan dan tersedianya bahan bacaan yang *up to date*. Dari aspek *reliability* adalah staf perpustakaan yang bertugas selalu ada pada saat dibutuhkan dan perpustakaan menyediakan pelayanan foto kopi. Dari aspek *responsiveness* adalah staf tidak terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pengunjung. Agar kepuasan menunjukkan tingkatan kepuasan sangat baik maka ada baiknya dari seluruh aspek juga ditingkatkan.
2. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pengunjung maka dari itu juga penting untuk menganalisis kualitas perpustakaan dari aspek yang lain.
3. Selain regresi logistik ordinal, penelitian dapat menggunakan regresi logistik lain. Misalnya, regresi logistik multinomial atau membandingkan regresi logistik lainnya untuk mendapatkan metode yang lebih baik.

4. Uji parallel lines menilai apakah asumsi bahwa semua kategori memiliki parameter yang sama atau tidak. Nilai yang diinginkan adalah tidak signifikan yaitu  $p > 0,05$  yang berarti model cocok. Namun, ada beberapa kasus model tidak cocok apabila menggunakan *Link function: Logit*. Ketidakcocokan model ini dapat disebabkan karena salah dalam memilih Link Function atau kesalahan dalam membuat peringkat kategori. Untuk itu dapat dilakukan pemodelan kembali dengan memilih Link Function yang lain, misalkan *Complementary log-log*.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY