

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistic untuk menguji hipotesis yang telah dilakukan dengan analisis korelasi berganda dan pembahasan pada analisis data BAB 1V maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi yaitu dari hasil penelitian diketahui bahwa korelasi antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,721 dengan nilai signifikansi 0,000 sehingga nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ atau $0,721 \geq 0,172$ maka dapat dikatakan signifikan. Karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti nilai signifikansinya lebih kecil dari ketetapan 0,05 yang berarti variabel ini terdapat hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan. Nilai korelasi menunjukkan nilai positif yang menunjukkan nilai interpretasi hubungan pada kategori tinggi antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan secara parsial antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan.
2. Terdapat hubungan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi yaitu dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0,535 dengan nilai signifikan 0,000 sehingga $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ atau $0,535 \geq 0,172$ maka dapat dikatakan signifikan. Karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti nilai signifikansinya lebih kecil dari ketetapan 0,05 yang berarti variabel ini terdapat hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan. Nilai

korelasi menunjukkan nilai positif yang menunjukkan nilai interpretasi hubungan pada kategori sedang antara fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan secara parsial antara fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan.

3. Terdapat hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi yang menunjukkan tingkat signifikansinya sebesar 0,000 sehingga terdapat hubungan korelasi antar variabel kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,769 yang menunjukkan nilai interpretasi hubungan pada kategori kuat antara kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama memiliki korelasi dengan kepuasan pelanggan.

1.2 Saran

Setelah menyimpulkan dari hasil penelitian, peneliti mencoba mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan informasi bahwa hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan dengan hasil sebesar 59,1%. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada 40,9% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain yang diteliti dalam penelitian ini.

2. Lembaga /Perpustakaan

Kepada perpustakaan FKIP Universitas Jambi diharapkan untuk lebih meningkatkan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan agar pengguna merasa puas pada saat memanfaatkan layanan di perpustakaan FKIP serta sarana lainnya yang dapat menunjang pengembangan perpustakaan kearah yang lebih baik dari sebelumnya.

3. Pustakawan

Kepada pustakawan untuk terus lebih meningkatkan dan mempertahankan kinerja pustakawannya agar tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa) tetap atau semakin meningkat.