

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5. Simpulan

Penelitian ini bertujuan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan penulis bahwa pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam. Pengaruhnya Positif sebesar 0,363 dan hasil nilai signifikan pada uji t sebesar $0.001 < 0,05$ dan nilai t hing $3,375 > t\text{-tabel } 1,984$. Maka hipotesis pertama “ Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam” diterima.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam. Pengaruhnya Positif sebesar 0,632 dan hasil nilai signifikan pada uji t sebesar $0.000 < 0,05$ dan nilai t hing $8.561 > t\text{-tabel } 1,984$. Maka hipotesis kedua “Fasilitas berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam” diterima.
3. Terdapat kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam.

Berdasarkan hasil pengujian pada uji F dapat dilihat bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini bisa dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,036 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 48.458 > F_{tabel} 3,09$.

4. Menunjukkan hasil uji koefisien determinasi R^2 memiliki nilai sebesar 0,500.. Ini berarti persentase sumbangan variabel X1 (kualitas pelayanan) X2 (fasilitas) dalam model regresi sebesar 50%. atau variasi variabel Y (kepuasan pengguna) dapat dijelaskan oleh dapat dijelaskan oleh variabel X1 (Kualitas Pelayanan) X2 (Fasilitas) sebesar 50 % sedangkan sisanya sebesar 50% dipengaruhi oleh variabel lain.

5.2 Saran

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka pengguna perpustakaan akan lebih nyaman dan mereka pasti akan senang membaca di perpustakaan. Keberadaan suatu perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memberikan kualitas pelayanan serta fasilitas bacaan buku yang lengkap pasti akan mendorong civitas mahasiswa untuk lebih antusias mengembangkan pengetahuan dan keahliannya, dan pastinya lebih sering mengunjungi perpustakaan.

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel fasilitas yang paling dominan untuk mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam. Oleh karena itu bagi instansi jika ingin meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan yang harus dilakukan

adalah memperbaiki kualitas dan fasilitas perpustakaan salah satunya harus ad arak sepatu didalam ruangan perpustakaan agar alas kaki pengguna perpustakaan lebih tertatarapi.

2. Kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 50 persen sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan Politeknik Negeri Batam misalnya seperti kualitas pelayanan dan fasilitas.
3. Hasil uji R^2 menunjukkan masih ada variabel lain yang harus diperhatikan dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti minat baca , promosi melalui reward.