

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan indeks tanggapan responden diperoleh hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan sudah baik. Namun berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Dimana pada hasil analisis diperoleh bahwa nilai koefisien regresi variabel *reliability* (X2) sebesar 0,141, nilai koefisien regresi variabel *assurance* (X4) sebesar 0,090, Nilai koefisien regresi variabel *emphaty* (X5) sebesar 0,075 dengan nilai signifikan <0,001 memiliki nilai koefisien positif terhadap kepuasan pengunjung (Y). Sesuai dengan tujuan dilakukannya analisis regresi linear berganda untuk mengetahui tingkat hubungan variabel independen dan dependen. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen atau *reliability* (X2), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

#### **5.2 Saran**

Dalam penelitian ini mengenai analisis kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan sekolah kristen basic, penulis sadar akan adanya kekurangan dan masih adanya ruang untuk dapat mengembangkan topik bahasan ini. Oleh karena itu, penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan metode lainnya, untuk melihat kualitas layanan dari pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk perpustakaan sekolah Kristen Basic kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal yang

bisa dilakukan adalah dengan cara meningkatkan nilai yang sudah ada seperti pelayanan yang sudah sesuai dengan kepuasan pengunjung. Untuk penelitian yang akan datang disarankan menambahkan jumlah variabel independen lainnya selain dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan pengunjung.