

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil pengolahan data dan pembahasan dapat dirangkum beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Secara umum kualitas layanan di UPT Perpustakaan UNISNU Jepara telah berada pada kualitas layanan 3,08 hal ini ditunjukkan dari indeks kepuasan seluruh konsumen terhadap kualitas layanan Perpustakaan UNISNU Jepara sejumlah 77%, berada pada interval mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan “Baik”.
- Berdasarkan pada diagram *Kartesian Importance Performance Analysis (IPA)*, variabel kualitas layanan bagi konsumen sangat penting dan kinerja pelayanan sudah memuaskan konsumen, yakni Kedisiplinan petugas pelayanan; Tanggung jawab petugas pelayanan; dan Kemampuan petugas pelayanan, sehingga variabel ini dapat terus dipertahankan kualitas layanannya.
- Sedangkan faktor bagi konsumen menganggap kurang penting namun kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan sangat baik, yakni Kemudahan persyaratan pelayanan; Kejelasan petugas pelayanan; Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan; dan Kewajaran biaya pelayanan, sehingga variable tersebut dianggap berlebihan dibandingkan dengan kepentingan konsumen.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pada hasil analisis dan kesimpulan, maka dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi sebagai dasar peningkatan kualitas layanan konsumen di Perpustakaan UNISNU Jepara, sebagai berikut:

- Secara umum kualitas layanan di Perpustakaan UNISNU Jepara dinilai Baik. Namun demikian, berdasarkan pada hasil analisis IPA terhadap aspek kualitas layanan perlu diprioritaskan utamanya pada variabel Pelayanan, melalui Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, dan Keamanan pelayanan. Untuk itu, perpustakaan UNISNU Jepara agar lebih meningkatkan kualitas layanan.
- Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan UNISNU Jepara, juga harus memperhatikan keluhan dan masukan dari konsumen.
- Saran bagi penelitian berikutnya, agar analisis terhadap kualitas layanan di Perpustakaan tidak hanya pada analisis kualitas layanan secara keseluruhan melainkan juga melakukan analisis pada setiap layanan yang ada di perpustakaan, yaitu layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan kunci lemari loker, dan sebagainya. Serta lebih memperhatikan tahun penelitian, metode penelitian yang diambil, metode pengambilan sampel, daftar pustaka disinkronkan, dan saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih cermat dan efektif.

