

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Usaha untuk menjadi yang terbaik dan memenangkan bisnis bagi tiap perusahaan, tidak terkecuali perguruan tinggi adalah dengan mewujudkan kepuasan total terhadap pelanggan. Perusahaan yang mampu mewujudkan kepuasan total adalah perusahaan yang paham dengan makna kualitas dan *services* (Padmantlyo dkk, 2004), oleh karena itu perguruan tinggi khususnya pihak fakultas yang menyediakan fasilitas harus bisa menjadi sarana pemuas kebutuhan para pengguna jasa fasilitas pada fakultas tersebut.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, maka dapat diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis selisih, variabel bukti fisik (*tangible*) yang meliputi kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan; pemeliharaan fasilitas yang ada (AC, Komputer, penerangan); perhatian terhadap kondisi fisik buku; penambahan koleksi buku; penataan interior dan eksterior; penambahan fasilitas untuk aktifitas membaca (meja kursi baca); kebersihan dan kerapian para petugas menunjukkan hasil bahwa baik pada perpustakaan lantai 2 dan lantai 3 menunjukkan bahwa semua harapan lebih besar daripada kinerja, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan fakultas Ekonomi UII pada dimensi bukti fisik belum merasa puas.

2. Dari hasil analisis selisish pada variabel kehandalan (*reliability*) yang meliputi ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan; pelayanan cepat setiap saat; penyediaan fasilitas tambahan (fotocopy, mini kantin); prosedur pelayanan yang mudah bagi para pengguna jasa perpustakaan baik pada perpustakaan lantai 2 dan lantai 3 menunjukkan hasil bahwa semua harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja perpustakaan, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi UII pada dimensi kehandalan belum merasa puas.
3. Dari hasil analisis selisish pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi kemampuan petugas untuk cepat tanggap; pemberian informasi yang mudah dimengerti; tindakan cepat pada saat pengguna jasa memerlukan bantuan; kemampuan petugas untuk bisa memberikan pelayanan secara profesional kepada para pengguna jasa perpustakaan baik pada lantai 2 maupun lantai 3 menunjukkan hasil bahwa semua harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja perpustakaan, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi UII pada dimensi kehandalan belum merasa puas.
4. Dari hasil analisis selisish pada variabel jaminan (*assurance*) yang meliputi kemampuan dan pengetahuan petugas dalam menjalankan tugasnya; peralatan pendukung (komputerisasi) untuk aktifitas administrasi/ pelayanan; sifat jujur dan dapat dipercaya dari para petugas ; keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan baik kepada para pengguna jasa perpustakaan baik pada lantai 2

maupun rantai 3 menunjukkan hasil bahwa semua harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja perpustakaan, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi UII pada dimensi kehandalan belum merasa puas

5. Dari analisis selisish pada variabel empati (*emphaty*) yang meliputi sikap ramah dari para petugas; kemampuan para petugas dalam menghargai keberadaan para pengguna jasa; kemampuan para petugas untuk dapat memberikan perlakuan yang adil baik kepada para pengguna jasa perpustakaan rantai 2 maupun rantai 3 menunjukkan hasil bahwa semua harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja perpustakaan, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi UII pada dimensi kehandalan belum merasa puas
6. Dari analisis beda dua rata-rata dapat diketahui bahwa pada semua indikator baik pada perpustakaan rantai 2 maupun perpustakaan rantai 3 menunjukkan hasil bahwa ada perbedaan antara kinerja dengan harapan pengguna jasa, hal ini berarti para pengguna jasa perpustakaan fakultas ekonomi belum merasa puas.
7. Dari kedua alat analisis tersebut diatas bahwa para pengguna jasa perpustakaan fakultas ekonomi belum merasa puas, dengan demikian hipotesis “ bahwa dari kelima dimensi kualitas jasa, yang paling memuaskan pelanggan adalah pada dimensi bukti fisisik “ tidak terbukti

5.2 Saran

Dari kesimpulan hasil uji beda selisih dan uji beda dua rata-rata dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dengan harapan, maka dari itu saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil riset, pengguna jasa belum merasa puas terhadap variabel bukti fisik (*tangible*), terutama pada perhatian terhadap kondisi fisik buku, maka diharapkan pihak perpustakaan memperhatikan kondisi fisik atau kelayakan fisik dari buku koleksi perpustakaan, dan ketika ada yang sudah rusak maka segera diperbaiki, karena hal tersebut juga menjadi tanggung jawab pihak fakultas khususnya perpustakaan sebagai pengelola jasa.
2. Berdasarkan hasil riset, pengguna jasa belum merasa puas terhadap variabel kehandalan (*reliability*), terutama pada penyediaan fasilitas tambahan, yang dimaksud fasilitas tambahan disini adalah adanya fotocopy dan mini kantin yang menyediakan beberapa macam minuman dan snack pada perpustakaan lantai 3 . Pihak perpustakaan harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan dari jasa fotocopy, pada saat melayani harus cepat dan harga dari hasil fotocopy harus disesuaikan dengan harga yang diluar fakultas atau harga pasaran.
3. Berdasarkan hasil riset, pengguna jasa belum merasa puas terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terutama pada item-item yang berkenaan dengan kinerja karyawan (sumber daya manusia), maka pihak manajemen perpustakaan perlu meningkatkan kualitas

pelayanan para karyawan melalui pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan kinerja sehari-hari mereka. Misalnya sikap ramah dari para petugas, dalam hal pelayanan jasa hal tersebut sangat diperlukan tetapi dari hasil riset ini membuktikan bahwa kurang adanya sikap ramah dari para petugas perpustakaan FE UII.

4. Untuk memonitor pelayanan yang diberikan bisa memuaskan para pengguna jasa atukah tidak maka pihak perpustakaan perlu secara berkala mengadakan survey terhadap kepuasan pengguna jasa, misalnya dengan menyediakan kotak saran, e-mail, sms on-line atukah menanyakan langsung kepada pengguna jasa. Hal tersebut untuk memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa, karena kepuasan dari para pengguna jasa merupakan hal penting bagi perusahaan untuk bisa mencapai keberhasilan.

