

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dari penelitian tentang tingkat kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atribut-atribut layanan yang paling berpengaruh berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa kepada Perpustakaan Universitas yaitu atribut no.10 “fasilitas komputer dan wireless (internet) yang memadai” yang memiliki nilai gap score terendah yaitu sebesar -2.07, Hal ini menunjukkan bahwa menurut nilai harapan dan persepsi pengunjung perpustakaan masih dan kurang memadai, serta atribut yang paling buruk dalam memenuhi keinginan pengunjung dengan kata lain paling tidak memuaskan mereka.
2. Strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan Metode Kano di Perpustakaan Universitas dapat dimulai dari atribut yang nilai gap skornya paling terendah yaitu atribut no.10 “fasilitas komputer dan wireless (internet) yang memadai” dengan skor sebesar -2.07, kemudian dilanjutkan dengan gap skor tertinggi yaitu pada atribut no.1 “kondisi kebersihan ruangan perpustakaan” dengan skor sebesar 0.35.

5.2 Saran

1. Perpustakaan harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan terus kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pengunjung terutama di Kategori *Performance / One dimensional*, sehingga pengguna merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan.

2. Perpustakaan harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting oleh pengguna akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah terutama di Kategori *Must Be (basic)* karena hasil pengolahan data servqual nilai gap keseluruhan masih negatif. Artinya mahasiswa / pengunjung masih kurang puas dengan apa yang diberikan pihak perpustakaan.
3. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis terhadap hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dengan karakteristik pengguna dan juga dengan menindaklanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.

