

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan seperti bab terdahulu, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Persamaan regresi berganda adalah  $Y = -0.216 + 0.146 x_1 + 0.029 x_2 + 0.133 x_3 + 0.359 x_4 + 0.466 x_5$

2. Koefisien Determinasi

Dari hasil analisis regresi diperoleh *Adjusted R Square* sebesar *Adjusted R Square* sebesar  $0,755 = 75,5\%$ , artinya  $75,5\%$  perubahan variabel Y atau kepuasan pengguna perpustakaan disebabkan oleh dimensi kualitas pelayanan (x), sedangkan sisanya sebesar  $24,5\%$  disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Uji hipotesis

- a. Uji t

- 1) Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hitung} (1.251) < t_{tabel} 2,0244$  dengan nilai p value sebesar  $0.219 > \alpha (0,05)$  berarti H1 ditolak, hal ini berarti bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan.
- 2) Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hitung} (0.306) < t_{tabel} 2,0244$  dengan nilai p value sebesar  $0.761 < \alpha (0,05)$  berarti H2 ditolak, hal ini berarti bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan.

- 3) Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hitung} (1.056) < t_{tabel} 2,0244$  dengan nilai p value sebesar  $0,014 < \alpha (0,05)$  berarti H3 ditolak, hal ini berarti bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan.
- 4) Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hitung} (2.656) > t_{tabel} 2,0244$  dengan nilai p value sebesar  $0.011 < \alpha (0,05)$  berarti H4 diterima, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan.
- 5) Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hitung} (3.302) > t_{tabel} 2,0244$  dengan nilai p value sebesar  $0.002 < \alpha (0,05)$  berarti H5 diterima, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan.

## B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis kemukakan untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini faktor *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan, namun arahnya positif, oleh karena itu perpustakaan kampus Unika Widya Mandala Madiun diharapkan tetap dapat meningkatkan ruangan yang menarik, memperhatikan kebersihan tempat dan kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan yang bersih, rapi, dan berpakaian serasi.
2. Dalam penelitian ini faktor *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan, namun arahnya positif, oleh karena itu perpustakaan kampus Unika Widya Mandala

Madiun diharapkan tetap memperhatikan kemampuan karyawan dalam menguasai program database di perpustakaan dan program e-library yang disediakan, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan kepuasan mahasiswa dalam mengakses program dan membantu mahasiswa dalam memanfaatkan layanan ditawarkan perpustakaan.

3. Dalam penelitian ini faktor *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan, namun arahnya positif, oleh karena itu perpustakaan kampus Unika Widya Mandala Madiun tetap diharapkan dapat secara cepat dan teratur memberikan layanan ekstra untuk memenuhi keinginan kepuasan mahasiswa dan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
4. Dalam penelitian ini faktor *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan, oleh karena itu pengelola perpustakaan Kampus Unika Widya Mandala Madiun diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan rasa nyaman dan percaya diri mahasiswa, mampu dan mau memberikan informasi tentang koleksi kepustakaan yang disediakan perpustakaan sesuai harapan kepuasan mahasiswa, menyediakan pelatihan atau pun melatih karyawan secara baik agar lebih berpengalaman dan kompeten.
5. Dalam penelitian ini faktor *emphaty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan, dimana pengaruhnya dominan, oleh karena itu perpustakaan kampus Unika Widya Mandala Madiun dapat tetap mempertahankan dan meningkatkan

kepuasan mahasiswa berkaitan dengan faktor *emphaty* karyawan dengan mendorong karyawan agar meningkatkan perhatian pada kebutuhan dan keinginan kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan serta melakukan antisipasi kebutuhan dan keinginan kepuasan mahasiswa atas pelayanan di perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, Etty Roswitha. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan*. Skripsi Program Strata 1 Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Manajemen Penelitian*. Edisi revisi 6. Jakarta: Penerbit PT. Bineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 1996. *Manajemen Pemasaran. Dasar, konsep, dan strategi*. Jakarta: Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Boono, Agung Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Britama, 2008. PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Thk Cabang Purbalingga,(online).  
(<http://mm.unsoed.net/>.diakses 22 Feb 2010)
- Cooper, Donald R. dan William Emory. 1999. *Metode Penelitian Bisnis* (t0emahan) Ellen Gunawan dan Iman Nurmawan. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Daniel Lallo Pakiding, 2005. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi: Manajemen dan Akuntansi* Vol 3 No 2.
- Effendy, Sofyan, Masri Singa Rimbun. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Fuad Mas'ud. 2004. *Survei Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas PIP.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Penerbit BP Undip.
- Haryono, Subiyakto. 1999. *Statistik. (inferen) untuk bisnis*. Yogyakarta: Penerbit STTF, YKPN.
- Irawan, Handri. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Koroh, Presylliaz, 2002. *Studi Kajian Mengenai Deain Kemasan Cup Produk Air Mineral dalam Tingkat Preferensi dan Loyalitas konsumen di Surabaya*. Skripsi Program Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Petra Surabaya.  
<http://www.petra.ac.id/>.

- Kotler and Gary Armstrong. 1993. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1 Alih Bahasa Alexandre Sindoro*. Jakarta Prehalinda.
- Kotler. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Vol 1*, Edisi Ketujuh. Terjemahan Edy Zakharya Afif Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler. 1996. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Edisi Keenam, alih Bahasa Jaka Wasana. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 2*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lusiana. 2004. *Studi omparasi Member Card dan Non Member Card terhadap Frekuensi Belanja, Tingkat Pembelanjaan dan Loyalitas Konsumen di Indogrosir Surabaya*. Skripsi Program Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Petra Surabaya. <http://www.petra.ac.id/>.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia Anggota IKAPI.
- Nitisemito, A.S. 1993. *Marketing*. Jakarta: Ghalia.
- Rangkuti, Fredy. 2002. *Teknik Pengukuran dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso. 2001. *Statistik non Parametrik*: Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 1997. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen dasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2002. *Riser Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibisono, Gunawan. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan*. Skripsi Program Strata I Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Madiun (tidak dipublikasikan).