

**BAB V**

**PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

- 1) Berdasarkan pada hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum Kota Malang. Hal tersebut dibuktikan pada nilai yang diperoleh *adjusted R square* sebesar 80,9%, yang menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan. Sedangkan 19,1% adalah faktor eksternal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 4.164 + 0.301 X_1 + 0.245 X_2 + 0.115 X_3 + 0.139 X_4 + 0.176 X_5$$

- 2) Dimensi kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh adalah dimensi Jaminan (X2), hal tersebut ditunjukkan nilai *standardized* koefisien terbesar dibandingkan dengan nilai dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu 0.242. Dengan demikian Jaminan memiliki nilai mutlak / absolut.

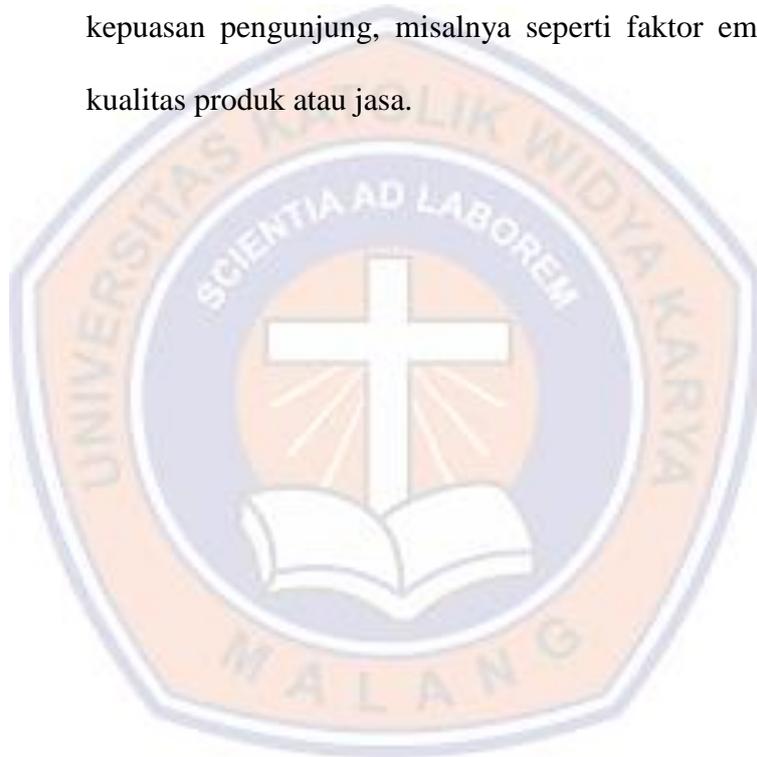
**B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, jaminan adalah kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang, maka saran yang dapat diberikan bagi perpustakaan adalah mempertahankan pengetahuan, keramahan, serta sifat dari para

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

karyawan agar kinerjanya dapat dipercaya oleh pengunjung, misalnya dengan memberikan pelatihan dan edukasi secara berkala tentang pentingnya pemberian pelayanan pengunjung untuk karyawan perpustakaan agar dapat melayani pengunjung lebih baik lagi.

Bagi peneliti yang akan datang diharapkan dapat menambah variabel independen lain diluar penelitian ini yang memengaruhi kepuasan pengunjung, misalnya seperti faktor emosi, biaya, dan kualitas produk atau jasa.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, Sutoyo. 2009. Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interviu, Kuesioner, dan sosiometri. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Arikunto , Suharsimi. 2010. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. Jakarta : Rineka Cipta
- Assauri, Sofjan.2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers
- Ammirulah, SE.M.M, 2013. Metodologi Penelitian Manajemen. Malang : Bayumedia Publishing
- C.S.Hutasoit. Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi. MagnaScript. Publishing. Jakarta
- Febrianti, Intan. 2013. Pengembangan Pelayanan Pepustakaan. Rineka cipta. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2010. Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS. Badan Penerbit Unversitas Diponegoro. Semarang
- Jasfar, Farida 2009. Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru. Bogor: Ghalia. Indonesia.
- Jasfar, Farida. 2010. Teori dan aplikasi sembilan kunci keberhasilan bisnis jasa, Penerbit : Salemba empat, Jakarta
- Kotler Philip dan Kevin L.Keller, 2008 Manajemen Pemasaran Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2009. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1.Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher and Jochen Writz. 2011. Service Marketing. Person. Newjersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen pemasaran berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta : Salemba Empat
- Manap, Abdul.2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Wacana Media, Jakarta
- Mauludin, Hanif. 2010. Marketing Research. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Metayunika. Jurnal “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada dealer Mitsubishi Pt Bumen Redja Abadi Semarang )”. (2013). [www.e-journal.com](http://www.e-journal.com) (diakses pada Februari 2018).

- Normasari, Kudamaji. Jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan ( Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang”.(2013). [www.e-journal.com](http://www.e-journal.com) (diakses pada Februari 2018).
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian KuNTITATIF, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Sulaeman. Jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pada Charly Van Houten Karaoke Cabang Garut )” (2014) . [www.e-journal.com](http://www.e-journal.com) (diakses pada Februari 2018).
- Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen penyelenggaraan Hotel . Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2012. Dasar – dasar Manajemen Pemasaran. Alfabeta. Bandung
- Sutarno, NS. 2016. Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy.2010. StrategiPemasaran. Edisi 3, ANDI : Yogyakarta
- Tjiptono. 2012.Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono dan Diana. 2015. Total Quality Management. Andi. Yogyakarta
- Wardani dan Efendi. Jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien (Studi kasus di RS. Medistra, Jakarta) “. (2015). [www.e-journal.com](http://www.e-journal.com) (diakses pada Februari 2018).
- Yusuf, Pawit M dan Suhendar Yahya.N. 2007. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah. Jakarta: kencana.