

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan UPT Perpustakaan Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta hal ini dapat ditunjukkan dari nilai  $t_{hitung} = 6,53 > t_{tabel} = 1,68$ , artinya semakin efektif Pelayanan Prima maka akan semakin meningkat Kepuasan Pelanggan, sebaliknya jika Pelayanan Prima yang dilakukan tidak efektif maka akan mengakibatkan menurunnya Kepuasan Pelanggan.

Besar variasi Pelayanan Prima ditentukan oleh terjadinya Kepuasan Pelanggan sebesar 32,91%. Hubungan antara Pelayanan Prima (variabel X) dengan Kepuasan Pelanggan (variabel Y) adalah linier dan signifikan dengan nilai regresi signifikan  $F_{hitung} (42,68) > F_{tabel} (3,96)$  dan nilai regresi linier  $F_{hitung} (0,61) < F_{tabel} (1,68)$ .

Kepuasan pelanggan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga ditentukan oleh Pelayanan Prima sebesar 32,91% dan sisanya sebesar 67,09% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu Fasilitas yang memadai, Citra Perpustakaan, dan kurang lengkapnya koleksi buku-buku termasuk buku terbitan tahun terbaru.

#### B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas bahwa terdapat hubungan positif antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan UPT Perpustakaan Pada

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa Pelayanan Prima merupakan salah satu faktor dalam menentukan peningkatan Kepuasan Pelanggan.

Impilkasi dari penelitian ini adalah untuk dapat menciptakan Kepuasan Pelanggan yang tinggi pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Perpustakaan harus dapat menciptakan Pelayanan Prima yang efektif, dengan meningkatnya Kepuasan Pelanggan maka Perpustakaan dapat mendapatkan posisi yang baik dimata Mahasiswa.

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa pada variabel Kepuasan Pelanggan, indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator *tangible* yaitu sebesar 20,15%. Sedangkan indikator *assurance* memiliki skor terendah yaitu 19,83%. Variabel Pelayanan Prima yang memiliki skor tertinggi yaitu indikator sikap sebesar 34,30%. Sedangkan indikator *assurance* memiliki skor terendah yaitu 31,43%. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, sebaiknya Perpustakaan harus dapat melakukan Pelayanan Prima yang efektif. Agar Perpustakaan memiliki posisi dan nilai yang baik dimata mahasiswa.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatka Kepuasan pelanggan adalah:

1. Petugas perpustakaan sebaiknya mempunyai sikap perhatian dan peduli terhadap pelanggannya agar pelanggan merasa puas dengan sikap yang diberikan petugas perpustakaan.
2. Petugas perpustakaan hendaknya lebih tanggap dalam memberikan informasi kepada pelanggan untuk tetap menjaga nilai yang baik yang diinginkan di mata pelanggan.
3. Perpustakaan harus menjamin fasilitas dan peralatan yang diberikan dapat bermanfaat dan berguna untuk setiap pelanggan yang datang ke perpustakaan.