

## BAB V

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan di bagian akademik dan sarana prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel, Bukti Langsung Pelayanan (57,90%), Keandalan Pelayanan (59,60%), Daya Tanggap Pelayanan (60,93%), Jaminan Pelayanan (64,81%) dan Empati Pelayanan (59,31%) dalam kategori **sedang**.
- b. Berdasarkan diagram Kartesius variabel mutu bersama-sama, bukti langsung pelayanan kuadran B, keandalan pelayanan kuadran C, daya tanggap pelayanan kuadran C, jaminan pelayanan kuadran C dan empati pelayanan kuadran C. Bukti Langsung pelayanan yang meski dalam kategori sedang dapat dipertahankan sebab menarik mahasiswa untuk memanfaatkan pelayanan sarana dan prasarana. Sedangkan kegiatan keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pelayanan dalam prioritas rendah.
- c. Dari pengujian statistik deskriptif variabel keseluruhan dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 28 mahasiswa, kepuasan sedang 203 mahasiswa dan kepuasan tinggi 1 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

## 2. Saran

Berdasarkan temuan pada dimensi mutu pelayanan bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maka untuk meningkatkan mutu pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana secara bersama-sama.

- A. Pelayanan akademik dan Pelayanan Sarana Prasarana harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan terus kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pengguna terutama di kuadran B yang berjumlah 1 atribut yakni Bukti langsung, sehingga pengguna merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan.
- B. Pelayanan akademik dan Pelayanan Sarana Prasarana harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dalam prioritas rendah seperti, Pelayanan Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati.
- C. 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 serta kesulitan-kesulitan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.