

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, maka disimpulkan bahwa kepuasan pengguna tentang layanan referensi di Perpustakaan Pusat IAIN_IB Padang berada pada kategori *Puas* hal ini berarti telah memenuhi harapan pemustaka, atau pemustaka puas terhadap layanan yang diterimanya.

1. *Affect of service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) berada pada tingkat *Puas*, dan berada pada posisi kedua tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.
2. *Information Control* (kualitas dan akses informasi) berada pada tingkat *puas* dan memperoleh skor tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.
3. *Library as place* (sarana perpustakaan) berada pada tingkat *puas* dan berada pada posisi terendah dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.

B. Saran

Untuk lebih meningkatkan pelayanan perpustakaan yang di berikan kepada pengguna, agar merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan, maka:

1. *Affect of service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), indikator yang sebaiknya diperbaiki atau diperhatikan lebih yaitu “petugas selalu tanggap untuk menjawab pertanyaan/ masalah saya”. Hal ini berarti pengguna merasa pengetahuan petugas perlu ditingkatkan terutama p 54 dang kepustakawanan dan layanan, karena aspek ini akan mempengaruhi citra perpustakaan serta dalam ruangan layanan referensi petugasnya ditambah.
2. *Information Control* (kualitas dan akses informasi), indikator yang sebaiknya diperbaiki atau diperhatikan lebih yaitu “dalam melayani ada petunjuk dan

panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan”. Hal ini berarti pengguna merasa kesulitan dalam penggunaan fasilitas layanan serta dalam pencariannya.

3. *Library as place* (sarana perpustakaan), indikator yang sebaiknya diperbaiki atau diperhatikan lebih yaitu “ruang layanan referensi memberi inspirasi untuk membaca dan belajar”. Hal ini dapat diatasi dengan cara menciptakan ruangan yang kondusif agar pengguna tidak merasa jenuh.