

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan data dan hasil pembahasan diatas, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bahwa tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan digital di perpustakaan MAN Kota Pariaman berada pada kategori sedang. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui penerapan rumus kategori diagnosis menurut Saifuddin Azwar yaitu sedang, rendah dan tinggi pada skor responden. Dari hasil olah data skor responden tersebut didapatkan hasil kategori sedang, yaitu responden yang memiliki skor antara 188 hingga 213.

Maka diperoleh 62 orang dari 85 orang responden yang memiliki skor antara 188 hingga 213 dengan persentase sebesar 73%. Sehingga didapatkan kategori sedang menjadi kategori frekuensi terbanyak dengan indikator *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), Kompetensi, Kesopanan, *Credibility* (Kredibilitas), *Security* (Keamanan), *Access* (Akses), dan *Communication* (Komunikasi) yang juga frekuensi skor respondennya berada pada kategori sedang.

Secara umum semua indikator tersebut berdasarkan tanggapan responden dinilai sudah baik. Namun, jika dilihat dari tabel perolehan skor per indikator, berdasarkan skor ideal yang seharusnya tercapai, keandalan hanya mencapai 80 % dari 100%. Dibandingkan indikator lainnya yang bisa mencapai 89%. Maka dapat disimpulkan, dari 85 responden dengan 60 pernyataan yang

diajukan dalam angket, para responden kurang puas dengan indikator keandalan (*Reliability*).

Pada masing-masing indikator masih ada beberapa siswa yang tidak setuju terhadap pernyataan positif dan setuju akan pernyataan negatif. Oleh karenanya diperlukan peningkatan bagi petugas perpustakaan dalam melengkapi kelengkapan agar kualitas layanan yang diberikan dapat lebih prima dan sesuai harapan siswa yang ada di MAN Kota Pariaman. Jadi dapat disimpulkan bahwa siswa MAN Kota Pariaman memiliki tingkat kepuasan yang berada pada kategori sedang tentang kualitas layanan digital yang diberikan oleh petugas perpustakaan di MAN Kota Pariaman.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis laksanakan, maka penulis mempunyai saran-saran berikut:

1. Kepada petugas perpustakaan, diharapkan hendaknya lebih bisa meningkatkan pelayanan dari segi keandalan (*reliability*) memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, memberikan kesan yang baik saat pertama memberikan pelayanan, dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
2. Kepada siswa diharapkan dapat menyadari pentingnya keberadaan perpustakaan di sekolah, serta menghargai pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan kepada siswa. Sehingga kualitas layanan digital yang ada di perpustakaan tersebut dapat dirasakan dengan baik dan agar terhindar dari masalah yang tidak diinginkan saat pelayanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, apabila akan melakukan penelitian yang berkenaan dengan kepuasan siswa tentang kualitas layanan digital di perpustakaan MAN Kota Pariaman diharapkan untuk memperluas dan mengembangkan penelitiannya baik dari segi waktu, tempat dan juga data penelitian. Karena, penulis dalam penelitian ini hanya terbatas di Perpustakaan saja dan juga hanya mengambil 85 responden dari kelas X, XI, XII.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ali, R. M. (2015). *Pengantar Ilmu Sejarah Indonesia*. Jakarta: Bharata.
- Apriyanti, R. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Repository Etheses terhadap Kepuasan Pengguna Elektronik: Studi Eksplanatif Pengaruh E-Servqual di Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, (*Doctoral dissertation*, Universitas Airlangga).
- Arief. (2018). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, S. (2016). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashizuka, A. (2015). *Relevansi Fungsional dari Precuneus di Kesopanan Verbal*. Penelitian Neuroscience.
- Atika, A., & Handayani, S. R.. (2014). *Pengaruh Beberapa Rasio Keuangan terhadap Prediksi Kondisi Financial Distress*. Malang: Brawijaya University.
- Azwar, S. (2019). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bafadal, I. (2016). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bahri & Syaiful, A. (2018). *Metode Penelitian Bisnis - Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Basuki, S. (2014). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Budiharto. (2019). *Metode Penelitian Ilmu Komputer*. Yogyakarta: Deepublish.
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Darmawan, I., Taryono, T., & Iman, T. R. I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima. *Jiip-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 262-267.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Bahasa.
- Essén, A., & Conrick, M. (2019). New E-Service Development in the Home Care Sector: Beyond implementing a Radical Technology. *International Journal of Medical Informatics*, 77(10), 679-688.

- Hassan H.S., & Shehab. E., & Peppard J. (2014). "Recent Advances In E-Service In The Public Sector: State-Of-The-Art And Future Trends". *Business Process Management Journal*, 17 (3).
- Ho, CI., & Lee, YL. (2016). Pengembangan skala kualitas layanan e-travel. *Jurnal Pariwisata Manajemen*, 28(6), 1434–1449.
- Kementerian Agama RI. (2018). *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bogor: Unit Percetakan Al-Qur'an.
- Kerlinger. (2013). *Foundation of behavioral research* (4th Ed.). Holt, Rinehart & Winston. Yogyakarta: UGM Press.
- _____, & Fred, N. (2014). *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: UGM Press.
- Kompri. (2015). *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kriyantono. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (6th Ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lasa. (2018). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____, & Hamdani. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mansyur, M., & Sumarni, S. (2023). Kompetensi Rektor Institut Parahikma Indonesia Gowa Sulawesi Selatan. *el-Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1), 23-36.
- Margono. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mubasyaroh. (2016). Pengaruh Perpustakaan Sebagai Peningkatan Mutu Pendidikan Perguruan Tinggi. 4(1). (Diakses Pada Jum'at 13 April 2024, Pukul 13.08)
- Mulyasa, E. (2017). *Uji Kompetensi dan Penilaian Kinerja Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mustofa. (2020). *Layanan Perpustakaan dalam Mendukung Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ningtyas, C. P., Makmur, M., & Makmur, M. (2023). Kajian Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Perumahan di Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(4), 1381-1392.
- Nugraha, E. (2018). *Prinsip-Prinsip Menyusun Kuisisioner*. Malang: UB.Press.
- Park, Chung-Hoon., and Young-Gul Kim. (2019). "The Effect of Information Satisfaction and Relational Benefit on Consumers Online Site Commitmennts", *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, Vol. 4 (1). 70-90.
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). Universitas Piraeus, (Asosiasi Manajemen Strategis Internasional).
- Rakhmat, J. (2015). *Psikologi Komunikasi*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Raman, A., & Viswanathan. A. (2014). "Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer", *IJCA Special Issue on: Wireless Information Networks & Business Information System*. 54-60.
- Safak, M. (2021). Tingkat Kepuasan Peserta Didik pada Pembelajaran Matematika di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Lingkar Mutu Pendidikan*, 18(1), 30.
- Santoso, J. (2023). Kualitas layanan elektronik: model dimensi kualitas layanan virtual. *Mengelola Kualitas Layanan*, Vol. 13, No.3. h.233-246
- _____, Apsari, F., & Prastowo, D. Y. (2017). Hubungan antara Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Sahid Surakarta, (*Doctoral dissertation*, Universitas Sahid Surakarta).
- Saputra, Y., (2022). Aplikasi E-Library Berbasis Web Dengan Qr-Code Pada Sma Negeri 4 Palembang Menggunakan Metode Rad, (*Doctoral Dissertation*, Universitas Bina Darma).
- Subagyo, P. J. (2006). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukur, A. (2022). Survey Tingkat Kepuasan Pengunjung Wahana Rekreasi Pemandian Air Panas Ciater Subang Jawa Barat. *Journal Olahraga Rekat (Rekreasi Masyarakat)*, 1(2), 69-88.
- Supendi, D. (2021). Pengaruh Aktivitas Menghafal Al-Qur'an terhadap Kecerdasaan Spiritual Peserta Didik Kelas X di Ma Al-Huda Jatiluhur. *Paedagogie: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(02), 77-93.
- Supriyanto, & Muhsin, A. (2014). *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suwarno, W. (2016). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Agung Seto.
- _____. (2018). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan: Sebuah Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Syaiful, A. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta*. (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Syihabuddin, Q. (2019). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fak. Adab, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
- Tjiptono, F. (2014). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2016). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2018). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- _____, F., & Chandra, G. (2015). *Service Quality Satisfacation*. Yogyakarta: Andi.
- Tresina, R. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja dan Tunjangan Kinerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Kepaniteraan Mahkamah Agung RI. *Jurnal Syntax Idea*, 3(9), 2196-2204.
- Undang-Undang No. 43 Tahun 2007, *Tentang Perpustakaan*.
- Wijayanti. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi).
- Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran Pustakawan tentang kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53-68.

- Yusuf, P. M. (2015). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Zeithaml, Parasuraman. (2015). Pengiriman Kualitas Layanan Melalui Seri Web: Tinjauan Kritis Pengetahuan yang Masih Ada. *Malholtra Jurnal*.
- _____, Valerie A., Parasuraman A., & Barry Leonard L., (2017). *Delivering Quality of Service ; Balacing Customer Perception and Expection*. The Free Press.