

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah, kajian pustaka, dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sarana dan fasilitas perpustakaan terletak pada kriteria yang cukup baik dengan rata-rata 64,24%.
2. Koleksi perpustakaan UNG terletak pada kriteria yang cukup baik dengan rata-rata sebesar 66,67%. Hal ini menunjukkan bahwa ke empat ukuran untuk koleksi perpustakaan telah tersedia di perpustakaan UNG namun belum memdaia sehingganya perlu bagi petugas perpustakaan untuk mengidentifikasi serta memperbaharui buku-buku yang ada di perpustakaan serta menambah berbagai jenis koleksi perpustakaan.
3. Prosedur pelayanan perpustakaan terletak pada kriteria yang cukup baik dengan rata-rata sebesar 66,04%.
4. Sikap petugas pelayanan perpustakaan UNG di atas dapat dilihat bahwa rata-rata skor untuk indikator sikap petugas pelayanan perpustakaan UNG terletak pada kriteria yang cukup baik.dengan rata-rata sebesar 67,14%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan di perpustakaan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik dengan mengedepankan sikap dan perilaku yang baik terutama dalam menetapi janji, keandalan dalam pelayanan, data tanggap hingga rasa empati kepada mahasiswa.

**B. Saran**

penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi pengelola perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo, agar lebih memperhatikan dan menambah koleksi-koleksi buku atau bahan bacaan guna mempermudah mahasiswa dalam mencari dan menemukan sesuatu yang diperlukannya.
2. Bagi para petugas perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo agar lebih meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada para pengunjung perpustakaan, baik dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati.
3. Bagi para mahasiswa agar lebih banyak meluangkan waktunya untuk berkunjung ke perpustakaan, dan memanfaatkan segala fasilitas dan koleksi perpustakaan sebaik mungkin serta dapat mematuhi segala peraturan yang sudah ditetapkan oleh pihak perpustakaan. Dan melihat langsung perkembangan di perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Assegaff Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan*. PT Garuda di Kota Semarang.
- Bafadal Ibrahim. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Universitas*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Benardin H. Jonh dan Russell, Joyce E.A 1993. *Human Resource Managemen An Experiental Approach*. McGraw-Hill.Inc
- Bray And Rue. 1995. *Nilai-nilai dalam Disiplin Kerja*. Dunia Pustaka Jaya. Jakarta
- Depdiknas. 2007. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 18 Tahun 2007 Tentang Sertifikasi bagi Dosen dalam Jabatan*. Jakarta: Bagian Penyusunan Rancangan Peraturan Perundang-undangan dan Bantuan Hukum.
- Desmita. 2010. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik Panduan bagi Orang Tua dan Dosen dalam Memahami Psikologi Anak Usia SD, SMP, dan SMA*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hamkah, Muhammad. 2002. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Pengawasan Kerja Dengan Motivasi Berprestasi*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Fakultas Psikologi. Tidak Diterbitkan.
- Kolter, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Larasati Milburga, dkk. (1986). *Membina Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Kanisius.
- Lasa Hs. (2007). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Pinus Book Publisher.
- Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudin. 2007. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*,  
Online.<http://www.ipii.or.id/unps/materio-07-06-unpas-rev.doc>. (diakses 25 Mei 2016).

- Mar'at. 2008. *Pengukurannya Sikap Manusia dan Perubahannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Penta Lestari Budiati Khairullah. 2015. *Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi Kalimantan Selatan*
- Prawiradilaga, Dewi Salma dan Eveline Siregar. 2004. *Mozaik Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Ratminto, Winarsih Septi Atik. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sanjaya, Wina. 2013. *Penelitian Pendidikan Jenis, Metode, dan Prosedur*. Jakarta:Kencana Prenada Media Grup
- Shofi Maslachatus. 2013. *Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SMK BOPKRI 1*. Yogyakarta
- Sinaga Dian. 2011. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung : Bejana.
- Soeatminah. (1991). *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sudarmayanti. 2011. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. PT. Retrika Aditama. Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo Basuki. 1991. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003).
- Toha Miftah. (2008). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta : PT Rajawali.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 Tentang *Pelayanan Publik*
- Walgito Bimo. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offest
- Wibowo, *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).
- Wirawan. 2011. *Evaluasi, Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Yusuf Pawit M dan Yaya Suhendar. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.