

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis kualitas layanan perpustakaan *cyber* di MAN Insan Cendekia Gorontalo sudah sangat bagus dilihat dari beberapa kriteria sebagai berikut :

1. Kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *tangibles* berada pada kategori baik, karena sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan yang disediakan oleh pihak sekolah dapat dimanfaatkan dengan baik oleh siswa.
2. Kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *realibility* berada pada kategori sangat baik, karena kehandalan (*realibility*) petugas dalam melayani siswa sangat baik secara khusus terlihat pada pelayanan yang sesuai dengan harapan siswa terkait kecepatan, dan ketepatan waktu.
3. Kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *responsivess* berada pada kategori baik, karena sikap petugas perpustakaan dalam merespon dan memberikan pelayanan secara cepat atau responsif serta penyampain informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh siswa.
4. Kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *assurance* berada pada kategori sangat baik. Hal ini terlihat dari tingkat pengetahuan petugas perpustakaan yang memiliki pendidikan S1 perpustakaan dan komunikasi yang baik sehingga bisa menumbuhkan rasa percaya siswa kepada petugas.

5. Kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *emphaty* berada pada kategori sangat baik, karena sikap petugas perpustakaan dalam memberi perhatian kepada siswa, tidak membedakan pengunjung yang dilayaninya dan petugas perpustakaan sudah berusaha dan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka. Sikap seperti ini memberikan kepuasan kepada siswa.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah :

1. Bagi perpustakaan Man Insan Cendekia diharapkan dapat menambah lagi koleksi perpustakaan yang lebih variatif lagi.
2. Bagi petugas hendaknya bisa mempertahankan kualitas layanan yang diberikan.
3. Bagi siswa diharapkan dapat menjadi sumber informasi tentang kualitas layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada siswa.
4. Bagi peneliti diharapkan untuk dapat mengkaji lebih dalam mengenai indikator kualitas layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusman Depi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan*. Dalam Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri. Vol. 10 No.1 Hal 85.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisutha Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Assegaf Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan*. Semarang: PT Garuda.
- Bafadal Ibrahim. 2009. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Darmono. 2001. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Daryanto. 1985. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Malang : Bumi Aksara Hadi.
- Delman Gusnimar. 2012. *Pengadaan Bahan Pustaka di Perpustakaan Politeknik Pertanian Universitas Andalas Payakumbuh Padang*. Dalam Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan. Vol. 1, No.1 Hal 20.
- Fitriani Meilia. 2010. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Cyber Library Dilayanan Perpustakaan Kantor Bank Indonesia*. Semarang, Universitas Diponegoro Semarang.
- Hamingpraja Sunyoto. 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Iskak Ismiati Penny. 2014. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kenyamanan Ruangan Perpustakaan di Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian*. Vol 23 No. 1 Hal 3.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lasa Hs. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Publisher.
- Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Martul Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Mulyadi. 2012. *Otomasi Perpustakaan Berbasis Web*. Palembang: Noer Fikri.
- Murningsih. 2012. *Efektifitas Radio Frequency Identification (Rfid) di Kelompok Layanan Terbuka Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Dalam Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol 1 No. 1 Hal 234.
- Nasution, Hakim. 2004. *Sistem Informasi Kampus: Sebuah Kebutuhan Bagi PT Untuk Bisa Bekerja Secara Optimal*. Yogyakarta: Wahana Komputer.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma.
- Noerhayati. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan Jilid 1*. Bandung: Alumni
- Pamuntjak Sjahrial, Rusina. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York.
- PenditLaxmanPutu. 2009. *Perpustakaan Digital: Kestinambungan Dan Dinamika*. Dalam jurnal Pustakawan Indonesia. Vol10 No. 1Hal 5
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, Winarsih Septi Atik. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safaruddin Magfhirah. 2016. *Kajian Pentingnya Penataan Koleksi Untuk Temu Kembali Informasi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Manado*. Vol 5, No. 3 Hal 4.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta:
- Soedijarto.1997. *Memantapkan Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta: Grasindo.
- Sucahyo, Yudho Giri Dan Ruldeviyani, Yova (Ed.). 2007. *Infrastruktur Perpustakaan Digital*. Jakarta: Sagung Seto.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumardji. 1998. *Perpustakaan: Organisasi dan Tata Kerjanya*. Jakarta: Sagung Seto.
- Supriyanto, W. Dan Ahmad Muhsin. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Supsiliani. 2006. *Perpustakaan Digital Sebagai Wujud Penerapan Teknologi Informasi Di Perguruan Tinggi*. Dalam Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi. Vol.2, No.1 Hal 25.
- Suryandari, Ari (Ed.). 2007. *Aspek Manajemen Perpustakaan Digital*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Sutarno, NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Tjiptono. 2001. *Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- William Y. Arms. 2001. *Digital Libraries*. Cambridge, Massachusetts: He MIT Press.
- Yusup, P.M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zayadiach. 2016. *Digital Library Of Al-Qur`An (Dilia) Dari Khazanah Pesantren Untuk Dunia Islam*. Dalam Jurnal Hikmah, Vol. 12 , No. 2, Hal 105.