

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Riau dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik berada pada batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi pemustaka, hal ini dapat dinilai berdasarkan skor *Adequacy Gap* (AG) bernilai negatif pada dimensi *Affect of service* sebesar -0,16 dan pada dimensi *Information control* sebesar -0,18. Sedangkan kualitas layanan berdasarkan dimensi *Library as place* dinilai baik dan cukup memuaskan pemustaka.
2. Dari nilai *Libqual* kesenjangan tertinggi pada *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) yaitu dimensi *Information control* pada pernyataan IC1 (ketersediaan koleksi buku pada OPAC sesuai dengan kebutuhan pemustaka). Hal ini dinilai bahwa harapan minimum belum terpenuhi dan kurang memuaskan pemustaka.
3. Dari semua butir pernyataan perdimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini perlu diprioritaskan atau diperbaiki yaitu pernyataan yang memperoleh nilai kesenjangan *Adequacy Gap* (AG) negatif yaitu pernyataan AS1, AS3, AS4, IC1, IC2, IC5, IC7, IC9, IC10, LP1, LP3 dan pernyataan yang mendapatkan nilai kesenjangan *Superiority Gap* (SG) negatif terendah, yaitu pernyataan IC4 dan IC12.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penilaian pengguna terhadap kualitas merupakan suatu hal yang terpenting terpenting dalam mengetahui tingkat kualitas yang dimiliki oleh perpustakaan, oleh karena itu perpustakaan Universitas Riau harus memperhatikan setiap layanan yang diberikan kepada pengguna terutama pada layanan yang belum memberikan kepuasan perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki guna memperoleh tingkat kepuasan pemustaka yang maksimal.
2. Berdasarkan perolehan nilai *Adequacy Gap* (AG) tertinggi maka pernyataan pernyataan *Information Control* (IC1) sangat perlu untuk ditingkatkan yaitu (ketersediaan buku pada OPAC sesuai dengan kebutuhan pemustaka).

Berdasarkan perolehan nilai *Superiority Gap* (SG) tertinggi maka pernyataan *Information Control* (IC1), hal ini jelas bahwa pihak universitas harus mampu memberikan ketersediaan koleksi pada OPAC sesuai dengan kebutuhan pemustaka. agar pemustaka mendapatkan koleksi yang mereka butuhkan. Peningkatan kualitas layanan harus menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi.

3. Peningkatan kualitas layanan harus menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi.