BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasakan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal pada Perpustakaan UNIKOM Bandung termasuk dalam kriteria baik. Ini terlihat dari persentase skor untuk Komunikasi interpersonal yang didapatkan hasil pada rentang yang masuk dalam kriteria baik karena dilihat dari cara berkomunikasi para Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung sudah baik. Tetapi ada salah satu indikator yang masuk pada kriteria cukup dikarenakan sebagian besar menyatakan ragu - ragu yaitu dari indikator empati. Hal ini mengindikasikan bahwa Komunikasi interpersonal pada Perpustakaan UNIKOM sudah baik.
2. Kualitas pelayanan pada Perpustakaan UNIKOM Bandung termasuk dalam kategori baik. Ini terlihat dari persentase skor untuk Kualitas pelayanan yang didapatkan hasil pada rentang yang masuk dalam kriteria baik karena sebagian besar para responden menjawab setuju dari item pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dan dari wawancara pun sebagian besar mengatakan bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan UNIKOM Bandung sudah bagus, baik dalam bukti fisik maupun pelayanan. Akan tetapi ada beberapa indikator yang masuk pada kriteria cukup dikarenakan

sebagian besar responden menjawab ragu-ragu dan tidak setuju pada item pernyataan tersebut, yaitu pada indicator *Tangible, Reliability,* dan *Emphaty*. Keseluruhan, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada Perpustakaan UNIKOM sudah baik.

3. Kepuasan pengguna pada Perpustakaan UNIKOM Bandung termasuk dalam kriteria cukup. Ini terlihat dari persentase skor untuk kespuasan pengguna perpustakaan yang didapatkan hasil pada rentang yang masuk dalam kriteria cukup. Dengan demikian, Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung berada pada kriteria cukup karena sebagian besar responden menjawab ragu-ragu dari masing-masing setiap item pernyataan yang berhubungan dengan Kepuasan Pengguna. Akan tetapi ada indikator yang termasuk baik karena sebagian responden menjawab setuju dengan item pernyataan tersebut yaitu pada indikator Kesesuaian *Product Features*, Kesesuaian *Reliability,* dan Kesesuaian *Warranty* . Maka, dapat disimpulkann bahwa Kepuasan pengguna pada Perpustakaan UNIKOM cukup.
4. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial Komunikasi interpersonal (X_2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pengguna Perpustakaan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung < - t tabel yang artinya, Komunikasi interpersonal secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pengguna (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung > t tabel yang artinya, Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dan hubungan yang sedang antara Komunikasi interpersonal (X_1), dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan pengguna (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang artinya, secara simultan Komunikasi interpersonal (X2) dan Kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran untuk Perpustakaan UNIKOM Bandung, yaitu:

1. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian untuk Komunikasi Interpersonal sudah berada dalam kriteria baik, maka sebaiknya pihak Perusahaan lebih meningkatkan Komunikasi Interpersonal agar Kepuasan Pengguna pun makin meningkat, karena untuk Komunikasi Interpersonal ini memiliki pengaruh negatif, hal ini mungkin karena ada beberapa faktor yang kurang menunjang dari pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung terutama pada indikator Empati

yang memperoleh hasil criteria cukup dari instrumen “Anda melihat para karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung peka terhadap orang lain”.Kemudian sebaiknya mencari variabel lain yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Perpustakaan selain Komunikasi Interpersonal.

2. Untuk hasil penelitian Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa hasil penelitian untuk Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UNIKOM Bandung sudah berada pada kriteria baik, maka sebaiknya pihak perusahaan lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan agar Kepuasan Pengguna pun makin meningkat terutama pada hasil kriteria yang cukup yaitu pada indikator *Tangible, Reliability,* dan *Emphaty* .Kemudian untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mencari variabel lain yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Perpustakaan selain Kualitas Pelayanan.
3. Untuk hasil penelitian Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung menunjukkan bahwa hasil penelitian untuk Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UNIKOM Bandung sudah berada pada kriteria cukup, maka sebaiknya pihak perusahaan lebih memperhatikan kembali dan meninjau apa yang harus diperbaiki dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung terutama pada hasil kriteria cukup yaitu pada indikator Kesesuaian *Product Features,* Kesesuaian *Reliability* dan Kesesuaian *Warranty.*.
4. Mengingat hasil hipotesis bahwa secara parsial Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna tetapi

pengaruhnya negatif, maka diharapkan agar Perusahaan meningkatkan Komunikasi Interpersonal yang lebih baik lagi terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan. Secara simultan, agar lebih meningkatkan lagi Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan.