

I. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi antar pribadi yang efektif dalam kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positif antara komunikasi antar pribadi yang efektif dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila dapat diterima. Hal ini berarti komunikasi antar pribadi yang efektif dalam kualitas pelayanan berperan terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa. Sehingga semakin tinggi peran komunikasi antar pribadi yang efektif dalam kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasa oleh mahasiswa, hal tersebut dapat ditunjukkan oleh beberapa poin sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh sebesar 85,4% penggunaan komunikasi antar pribadi yang efektif dalam pelayanan ruang baca FISIP Unila, sedangkan sisanya sebesar 14,6% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
2. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif dan dibantu dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($8,384 > 1,676$).

3. Pada taraf signifikan 5%, sehingga hasil pengujian hipotesis memutuskan untuk menerima H_1 dan menolak H_0

Berdasarkan probabilitas yang diperoleh yaitu 0,000 jauh dibawah 0,05 maka dapat dikatakan bahwa penggunaan komunikasi antar pribadi yang efektif dalam pelayanan ruang baca mempengaruhi kepuasan pengguna ruang baca FISIP Unila. Responden merasakan kepuasan karena mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan informasi baru baik dalam informasi seputar buku, tesis, atau seputar ruang baca, serta merasakan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanan ruang baca.

6.2 Saran

6.2.1. Saran untuk unit kerja ruang baca FISIP Unila

Saran yang dapat diberikan kepada pihak pengelola unit ruang baca FISIP Unila adalah agar melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan dengan cara lebih ditingkatkannya penggunaan komunikasi antar pribadi yang efektif dalam pelayanannya, serta harus mencari cara yang lebih tepat dalam penggunaan komunikasi antar pribadi yang efektif, dikarenakan ruang baca berbeda dengan di toko, sehingga dapat terjadi peningkatan kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila.

6.2.2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan – keterbatasan dalam penelitian ini, dibutuhkan peneliti lain yang dapat mengupas secara lebih terperinci mengenai kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila. Meskipun hasil penelitian menunjukkan

penggunaan komunikasi antar pribadi yang efektif dalam kualitas pelayanan memiliki peran yang cukup besar dalam kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila, meskipun demikian peneliti selanjutnya tidak melupakan faktor-faktor lain yang berkemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila. Hal ini dikarenakan apabila faktor-faktor tersebut dilupakan dan tidak diketahui penyebabnya, maka hal inilah yang akan menimbulkan permasalahan baru.