

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang fasilitas dan pelayanan terhadap loyalitas Pemustaka Disperpusip SU melalui kepuasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pemustaka Disperpusip SU. Artinya apabila fasilitas baik maka loyalitas juga akan meningkat begitu pula sebaliknya apabila fasilitas menurun maka loyalitas juga akan menurun.
2. Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pemustaka Disperpusip SU. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan sehingga loyalitas menjadi menurun.
3. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Artinya setiap perubahan, baik meningkat atau menurun pada fasilitas akan mempengaruhi peningkatan atau penurunan pelanggan yang lebih besar.
4. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Maka apabila pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat begitu pula sebaliknya apabila pelayanan menurun maka kepuasan pelanggan juga menurun.
5. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan pelanggan yang baik akan meningkatkan loyalitas Pemustaka Disperpusip SU.
6. Fasilitas melalui kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas Pemustaka Disperpusip SU.
7. Pelayanan melalui kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas Pemustaka Disperpusip SU.
8. Fasilitas dan pelayanan melalui kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas Pemustaka Disperpusip SU. Setiap perubahan dari baik

meningkat atau menurun pada fasilitas, pelayanan dan kepuasan akan mempengaruhi peningkatan atau penurunan loyalitas yang lebih besar.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Peneliti berharap bagi peneliti selanjutnya untuk selalu mempertimbangkan beberapa kekurangan dalam penelitian ini agar dijadikan perhatian, keterbatasan dalam kemampuan meneliti, menganalisa dan menyampaikan hasil penelitian.
2. Diharapkan peneliti ini dapat membuka wawasan yang lebih luas baik secara teoritis maupun praktis dan diharapkan penelitian ini dapat dilakukan secara mendalam dengan sampel lebih besar guna untuk mendapatkan hasil yang lebih sesuai dan maksimal.
3. Peneliti berharap penelitian yang telah dilakukan ini dapat memberikan kontribusi atau dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Disperpusip Provinsi Sumut dalam memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan atau membangun dan memberikan fasilitas tambahan agar pelanggan puas dan membangun loyalitas Pemustaka Disperpusip SU.
4. Diharapkan kepada pemerintah dalam membantu atau meninjau kegiatan yang akan meningkatkan kesadaran literasi setiap elemen elemen yang ada dimasyarakat
5. Masyarakat harus membangun semangat literasi di lingkungan nya masing – masing demi tercapainya gerakan literasi serta ilmu pengetahuan yang dalam.