

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data, serta analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penilaian digunakan 54 atribut (variabel pelayanan) yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan bagi pelanggan (mahasiswa) terhadap manajemen Fakultas Teknik Iqra Buru, dimana dari 5 dimensi kualitas yaitu; dimensi tangibles terdiri dari 30 atribut, reliability terdiri dari 8 atribut, responsiveness terdiri dari 4 atribut, empathy terdiri dari 6 atribut, dan assurance terdiri dari 6 atribut.
2. Terdapat variabel pelayanan masih memiliki gap yang bernilai negatif yang menandakan bahwa mahasiswa masih merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik. Selanjutnya dengan menggunakan matrix importance performance analysis diperoleh 16 atribut prioritas utama perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang kemudian diambil 5 atribut prioritas paling utama untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan, dimana tiga atribut dengan gap tertinggi adalah ketersediaan infokus/OHP (-1,461), ketersediaan wireless/wifi (-1,440), ketersediaan AC/kipas angin ruang kuliah (-1,375).
3. Dari hasil analisis QFD (Quality Function Deployment) diperoleh 10 respon teknis yang dimiliki pihak manajemen, dimana tiga aspek prioritas perhatian respon teknis tertinggi berdasarkan nilai kontribusi

masing-masing respon teknis dengan perolehan nilai yang sama yaitu, dosen membuat jadwal pertemuan untuk perwalian dan bimbingan tugas akhir, peningkatan disiplin kerja, melakukan pengadaan buku atau majalah atau e-book maupun jurnal elektronik, memperbanyak jenis koleksi perpustakaan multi format, ruang kuliah dilengkapi dengan infokus atau OHP, dan terakhir melakukan penjadwalan kuliah sesuai dengan kebutuhan infokus atau OHP.

## **6.2. Saran**

Setelah melakukan penelitian ini, maka adapun saran yang dapat diajukan adalah:

1. Diharapkan pihak manajemen dapat memberikan perhatian khusus dengan melakukan penelitian lebih lanjut pada perbaikan variabel pelayanan yang belum dapat memenuhi kepuasan para pelanggannya (mahasiswa) sesuai dengan urutan prioritas perbaikan.
2. Pihak manajemen dapat secara berkala dan berkesinambungan melakukan evaluasi pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa sehingga dapat diketahui tingkatan pelayanan serta perencanaan perbaikan secara kontiniu.
3. Untuk penelitian sejenis maupun penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat mempertimbangkan responden yang lebih luas, bukan hanya berasal dari pihak manajemen fakultas teknik dan mahasiswa, tetapi juga stakeholder pendidikan lainnya, seperti orang tua, lingkungan sekitar, pihak pemerintah, dan pihak terkait lainnya.