

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa *Servqual-Six Sigma* yang telah dilakukan, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Atribut-atribut pelayanan yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya
 - Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan
 - Kesesuaian waktu mengajar dosen dengan jadwal yang sudah ada
 - Karyawan selalu melayani keperluan mahasiswa dengan ramah dan sopan
2. Alternatif rekomendasi perbaikan yang lebih diutamakan adalah :
 - Menambahkan buku-buku yang terbaru untuk jurusan Teknik Industri seperti buku perencanaan pengendalian produksi, *service, quality & satisfaction* dan buku-buku lainnya agar ketika mahasiswa membutuhkan dapat menemukannya di perpustakaan.
 - Meng-*update* jurnal-jurnal terbaru secara berkala agar memudahkan ketika mencari jurnal yang nantinya bisa dijadikan bahan referensi perkuliahan maupun penyusunan TA bagi mahasiswa.
 - Dosen harus mengupayakan datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ada.
 - Karyawan seharusnya selalu berusaha untuk senyum, bersikap ramah dan sopan dalam melayani keperluan mahasiswa.

- Karyawan berusaha meningkatkan tanggung jawab akan pekerjaannya terutama masalah waktu agar mahasiswa merasa puas saat dilayani.

6.2 Saran

Pada bagian ini, ada beberapa hal yang ingin kami sarankan kepada pihak Jurusan Teknik Industri FTI-UII Yogyakarta, yaitu sebagai berikut :

1. Jurusan Teknik Industri FTI-UII Yogyakarta diharapkan menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa pendidikannya.
2. Jurusan Teknik Industri FTI-UII Yogyakarta diharapkan selalu melakukan pengukuran tingkat sigma untuk mengetahui sejauh mana hasil pelayanan jasa pendidikan yang telah diberikan dan untuk mengukur seberapa jauh kesalahan yang diperbuat dalam melakukan pelayanan kemudian memperbaikinya menjadi lebih baik.

