

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan yang telah menjawab permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Akademik terbukti dari hasil Anova sebesar 0,000, akan tetapi pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tidak begitu besar yaitu 28,3%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 disinyalir belum bekerja dengan maksimal untuk memenuhi kualitas pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda secara parsial diketahui, dari kedelapan dimensi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta adalah yang pertama dimensi Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok, yang kedua adalah Pendekatan Proses, dan yang ketiga adalah Pendekatan Sistem Pada Manajemen.
3. Berdasarkan hasil analisis dengan diagram kartesius membuktikan bahwa aspek-aspek yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerja kualitas pelayanan akademiknya adalah perilaku petugas administrasi selalu sama kepada semua mahasiswa, petugas administrasi memberikan penjelasan dengan sabar, petugas administrasi memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Kemudian aspek-aspek yang perlu diperlu dioertahnkan adalah sarana dan prasarana umum seperti toilet, air, listrik, dll, perhatian dan komunikasi petugas administrasi perpustakaan, Segera ada penggantian jika ada perlengkapan/peralatan kuliah yang mengalami gangguan/kerusakan, perhatian dan komunikasi petugas administrasi keuangan, materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan perkembangan yang ada, dosen memberikan peluang diskusi pada mahasiswa jika mahasiswa ingin mengetahui materi lebih detail,

kondisi perlengkapan dan peralatan kelas, rsedian fasilitas pelayanan akademik FE UII

#### **4. 5.2 Saran**

Berdasarkan pada hasil dan kesimpulan penelitian ini, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Jika dilihat dari segi teori prinsip ISO 9001 Pihak FE UII Yogyakarta telah menjalankan kedelapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan sungguh-sungguh terutama untuk dimensi Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok, Pendekatan Proses, dan yang terakhir adalah Pendekatan Sistem Pada Manajemen. karena ketiga dimensi tersebut telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta. Ketiga dimensi Sistem Manajemen Mutu tersebut dapat menjadi kekuatan FE UII Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik.
2. Dari kedelapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tersebut hanya terdapat tiga yang dapat berjalan dengan baik terhadap kualits pelayanan akademik FE UII Yogyakarta. Sebaiknya FE UII Yogyakarta terus meningkatkan kinerja agar Sistem Manajemen Mutu tersebut dapat dijalankan dengan baik.
3. Aspek-aspek pelayanan yang dianggap prioritas jangan diabaikan namun harus diperhatikan, diperbaiki, dan ditingkatkan kinerjanya secara terus- menerus supaya aspek tersebut akan dapat memuaskan pelayanan akademik FE UII Yogyakarta. Kemudian untuk aspek-aspek yang dianggap memuaskan bagi mahasiswa sebaiknya terus dipertahankan kinerjanya oleh FE UII Yogyakarta agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan pelayanan akademik dengan baik secara terus menerus.