

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan *customer satisfaction indeks*, dapat diketahui nilai CSI sebesar 75,46%. Nilai tersebut berada pada kisaran 60% - 80% yang berarti mahasiswa/i merasa “puas” terhadap pelayanan di Universitas Darma Persada selama masa pandemi.

Indikator-indikator dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Universitas Darma Persada dibagi ke dalam empat kwadran dimana kwadran pertama atau kwadran A atau prioritas utama yang harus segera dibenahi adalah ruang kelas selama pembelajaran *online* kondusif, akses internet yang baik selama pembelajaran *online*, sistem informasi akademik yang baik, penyampaian informasi akademik cepat, dosen dan staff akademik memberikan perhatian kepada seluruh mahasiswa.

Sementara yang menempati kwadran B atau pertahankan prestasi, dimana kwadran ini dianggap penting oleh pelanggan dan memiliki kinerja yang baik pula adalah penyampaian informasi akademik jelas dan mudah dipahami, mahasiswa merasa aman selama mengikuti perkuliahan *online*, karyawan bersedia memberikan informasi perkuliahan kepada mahasiswa, jaminan kerahasiaan data mahasiswa di pihak akademik, keluhan mahasiswa

ditanggapi dengan cepat meskipun melalui pelayanan *online*, kemudahan mahasiswa menyampaikan keluhan selama pembelajaran *online*.

Sementara yang menempati kwadran C atau prioritas rendah, dimana indikator yang mengisi kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan nilai kinerjanya pun rendah adalah materi perkuliahan secara *online* dapat diterima dengan baik, karyawan bersikap ramah kepada mahasiswa meskipun pelayanan yang diberikan melalui *online*.

Sementara untuk kwadran yang terakhir yakni kwadran D atau kwadran berlebihan ditempati oleh indikator adanya kelas pengganti apabila dosen tidak hadir dalam pertemuan *online*, kesigapan karyawan sekretariat dalam mengurus administrasi mahasiswa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa/i di Universitas Darma Persada terutama pada ruang kelas selama pembelajaran *online*, akses internet selama pembelajaran *online*, sistem informasi akademik yang baik, penyampaian informasi akademik yang cepat, serta dosen dan staff akademik memberikan perhatian kepada seluruh mahasiswa diantaranya yaitu dengan menciptakan suasana yang berbeda pada saat pembelajaran *online*. Sebaiknya dosen menggunakan sistem yang interaktif pada saat kuliah daring/ *online* seperti selalu ada diskusi kelompok di setiap pertemuan. Dengan menerapkan cara tersebut diharapkan terciptanya komunikasi dua arah, dimana dosen dan

mahasiswa tetap sama-sama aktif. Tidak hanya meningkatkan sistem pembelajaran saja, tetapi dari pelayanan pun harus diperhatikan. Dimana dosen dan staf akademik dapat memberikan perhatian kepada mahasiswa. Dengan adanya peningkatan kualitas tersebut, maka akan meningkat pula kepuasan mahasiswa/i di Universitas Darma Persada.