

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), dapat diketahui sebagai berikut:

1. Nilai CSI pada Kualitas Pelayanan dengan hasil sebesar 50%. Nilai tersebut yang berarti mahasiswa/i merasa tidak puas terhadap pelayanan di Universitas Darma Persada selama masa pandemi.
2. Nilai CSI pada Biaya dengan hasil sebesar 54%. Nilai tersebut yang berarti mahasiswa/i merasa tidak puas terhadap Biaya yang ditetapkan oleh Universitas Darma Persada selama Pandemi.
3. Nilai CSI pada Kepuasan Mahasiswa dengan hasil sebesar 48%. Nilai tersebut yang berarti mahasiswa/i merasa tidak puas dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan selama masa pandemi.

Indikator-Indikator kualitas pelayan 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 keluhan mahasiswa ditanggapi dengan cepat meskipun melalui pelayanan online, mahasiswa mudah untuk menyampaikan keluhan pembelajaran online, Universitas Darma Persada menyediakan wadah untuk berdiskusi dengan mudah antara mahasiswa dan dosen, Universitas Darma Persada memberikan respon yang baik terhadap permasalahan yang timbul di kalangan mahasiswa, Universitas

Darma Persada memiliki kebersihan lingkungan yang baik, Universitas Darma Persada cepat dalam menanggapi kendala yang di hadapi mahasiswa terkait KBM.

Sementara yang menempati kwadran B atau pertahankan prestasi, dimana kwadran ini dianggap penting oleh mahasiswa dan memiliki kinerja yang baik pula adalah Saya mendapatkan pelayanan akademik yang baik dari pihak kampus selama Covid 19, Universitas Darma Persada memberikan informasi yang tepat dan mudah diterima mahasiswa, Segenap dosen dan staf akademik memperlakukan mahasiswa dengan baik, Saya dapat mengakses sistem informasi Akademik dengan mudah, Dosen dan staf Universitas Darma Persada memiliki kompetensi pekerjaan yang relevan, Dosen Universitas Darma Persada kompeten dalam kegiatan belajar mengajar, Dosen dan staf Universitas Darma Persada memiliki kompetensi pelayanan yang baik dalam pelayanan KBM selama Covid 19, Dosen dan karyawan Universitas Darma Persada selalu terlihat berpakaian rapih.

Sementara yang menempati kwadran C atau prioritas rendah, dimana indikator yang mengisi kwadran ini merupakan kwadran yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan nilai kinerjanya pun rendah adalah Dosen Universitas Darma Persada mau memahami saat ada materi yang sulit dimengerti.

Indikator-Indikator biaya terhadap kepuasan di Universitas Darma Persada dibagi ke dalam empat kwadran dimana kuadran pertama atau kwadran A atau prioritas utama yang harus segera dibenahi adalah Universitas Darma Persada memiliki biaya yang bersaing dengan Universitas lainnya.

Sementara yang menempati kwadran B atau pertahankan prestasi, dimana kwadran ini dianggap penting oleh mahasiswa dan memiliki kinerja yang baik pula adalah Saya merasa biaya kuliah lebih terjangkau selama masa pandemi covid 19, Saya menggunakan fasilitas kampus sesuai dengan yang saya bayarkan, Saya mendapatkan fasilitas akademik sesuai dengan biaya yang saya keluarkan, Saya menggunakan fasilitas Akademik sesuai dengan yang saya bayarkan, Biaya bantuan kuota internet bermanfaat bagi saya selama masa pandemi covid 19, Harga biaya kuliah di Universitas Darma Persada terjangkau baik sebelum pandemi dan saat pandemic, Saya merasa mudah dalam proses pembayaran kuliah di Universitas Darma Persada.

Sementara yang menempati kwadran C atau prioritas rendah, dimana indikator yang mengisi kwadran ini merupakan kwadran yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan nilai kinerjanya pun rendah adalah Saya mendapatkan pengurangan biaya kuliah saat masa pandemi covid 19, Saya mendapatkan kebijakan cicilan untuk biaya kuliah selama masa pandemi covid 19, Saya tidak membayar biaya BPP selama masa pembelajaran online.

Sementara untuk kwadran yang terakhir yakni kwadran D atau kwadran berlebihan ditempati oleh indikator saya menggunakan fasilitas kampus sesuai dengan biaya yang saya keluarkan saat masa pembelajaran online.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil peneliatan diatas, saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa/i di Universitas Darma Persada terutama pada keluhan mahasiswa ditanggapi dengan cepat meskipun melalui pelayanan online, mahasiswa mudah untuk menyampaikan keluhan pembelajaran online, Universitas Darma Persada menyediakan wadah untuk berdiskusi dengan mudah antara mahasiswa dan dosen, Universitas Darma Persada memberikan respon yang baik terhadap permasalahan yang timbul di kalangan mahasiswa, Universitas Darma Persada memiliki kebersihan lingkungan yang baik, Universitas Darma Persada cepat dalam menanggapi kendala yang di hadapi mahasiswa terkait KBM. Sebaiknya, Universitas Darma Persada dapat lebih meningkatkan pelayanan selama masa pandemic, dan Universitas Darma Persada dapat memberikan penyelesaian terhadap keluhan dari mahasiswa/i. selain itu, Universitas Darma Persada juga harus memperhatikan lingkungan kampus agar tetap memiliki lingkungan yang baik dan bersih. dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan tersebut, maka akan meningkat pula kepuasan mahasiswa/I di Universitas Darma Persada.