

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Hasil dari bab 4 tentang pengumpulan dan pengolahan data, serta bab 5 tentang analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan untuk membuat rekomendasi peningkatan kualitas layanan akademik di Fakultas Teknik sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa yang didapat menggunakan metode *Fuzzy Servqual* terhadap 41 atribut pernyataan memiliki nilai terbobot tiap dimensi yaitu *Tangibles* (-0,021), *Reliability* (-0,026), *Responsiveness* (-0,022), *Assurance* (-0,023) dan *Emphathy* (-0,024), serta memiliki nilai rata-rata *servqual* (-0,023). Artinya 41 klaim atribut diprioritaskan peningkatan layanan belum memenuhi standar atau memenuhi ekspetasi yang diharapkan oleh mahasiswa.
2. Berdasarkan dimensi-dimensi *Servqual* yang sudah dibagi menjadi 3 kategori yakni pelayanan, sumber daya manusia dan fasilitas. Nilai GAP yang didapatkan dari ketiga kategori tersebut yaitu negatif, maka strategi yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan fasilitas-fasilitas pendukung memadai serta meningkatkan pendidikan dosen yang ada di fakultas teknik.

6.2 Saran

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, berikut rekomendasi masukan yang dapat diberikan untuk akademik, universitas dan penulis.

1. Bagi Akademik

1.) Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki oleh Fakultas Teknik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa.

2.) Memonitoring serta membuat laporan tentang kelayakan penggunaan fasilitas yang tersedia dan melakukan survey secara random kepada mahasiswa setelah menerima layanan.

2. Bagi universitas

Melakukan survey kepuasan pelayanan mahasiswa secara rutin untuk dapat terus memonitoring perkembangan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan fakultas teknik.

3. Bagi penulis

Dari penelitian ini diharapkan penulis dapat mengembangkan dan menerapkan wawasan yang diperoleh serta dapat berpikir kritis terhadap suatu masalah yang ada pada dunia industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Besterfield, D. (2009). *Quality Control eight edition*. United States of America: Pearson Education.
- Bitner, Z. (2003). Reassessment of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality. *Journal Of Marketing*, January (58) 111-124.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*.
- Donakristian, S., & Sabandi, M. (2016). KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI FKIP UNS DAN PENGARUHNYA TERHADAP MANFAAT PENINGKATAN KUALITAS PEMBELAJARAN. *Jurnal Kualitas Pelayanan*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hendro, & Syamswana. (2017). *Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Hikmah, N., & Sudrajat, A. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online Bpjs Kesehatan. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jakarta.*, Hal : 1 - 10.
- Husein, U. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Tama.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada: Depok.
- Kotler. (2010). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua*. Jakarta.
- Kusumadewi, S. (2003). *Artificial Intelligence: Teknik dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusumadewi, S., & Hari., P. (2010). *"Aplikasi Logika Fuzzy", Cetakan Pertama.*, Jakarta: Graham Ilmu.
- Lupiyoadi, & Rambat. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik, UI*. Jakarta.

- Lupiyoadi, A. H., & Rambat. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat Jakarta.
- Mulyapradana, A., & Lazulfa Indah, A. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di PT.BAM Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN 2599-1779 e -ISSN 2599-1787.
- Musthofa, H., & Dira. (2011). (Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di PT Pos Indonesia Sidoarjo. *Jurnal Universitas Upn – Veteran – Jatim*, Hal : 1-14.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Edisi Kedua, Ghalia Indonesia.
- Nilawati., M., & Lala. (2018). Model Fuzzy Mamdani Untuk Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *JURNAL INFORMATIKA*, Vol. 5 No. 2 Hal : 237 - 247.
- Nurainun, T., & Akmalulhadi. (2011). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGELOLA MAL SKA PEKANBARU. *Jurnal Analisis Pelayanan*.
- Parasuraman, A. V., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL : A Multiplane Item Scale For Measuring Consumers Preceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, Vol 64, No. 1.
- Sholikah, H., & Iriananda, S. W. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality*. *Journal of Information Technology and Computer Science (JOINTECS)*., Vol.2 No. 2 69 - 74.
- Soetjipto, B. W. (1997). *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia* . Jakarta: Usahawan, Tahun XXVI, No. 01.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Jakarta*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono. (2000). *manajemen jasa*. Yogyakarta: penerbit andi offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*., Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT.Indeks.
- Zakiaturahmah, D. (2022). Aplikasi Metode Fuzzy Servqual dan Theory Of Inventive Problem Solving. *Journal of Quality*.