

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan jurusan Teknik Informatika adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitan *Importance Perfomance Analysis* (IPA).

Kuadran A menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan dan dibenahi terlebih dahulu di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yaitu Toilet yang disediakan bersih, Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkunsultasi, Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa, Saranan parkir memadai, Taman/gazebo yang disediakan nyaman, atribut – atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa Prodi Teknik Informatika karena dengan dibenahnya atribut tersebut akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kuadran B menunjukkan untuk atribut yang harus dipertahankan oleh Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya adalah Akses internet cepat, sirklus udara (AC) baik, staf dan dosen bersikap ramah dan sopan, layanan adminitrasi mahasiswa dilakukan dengan baik, dosen mengisi nilai uts dan uas mahasiswa tepat waktu, waktu kerja layanan mnyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa, gedung darmajaya menarik, staff dapat melayani mahasiswa dengan baik, Tata letak ruang rapi, jurusan merenpons kebutuhan dan keluhan layanan dari

mahasiswa, staf akademik memberikan informasi secara akurat, karena dengan mempertahankan atribut tersebut tingkat pelaksanaan atau kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan mahasiswa jurusan Teknik Informatika.

Kuadran C menunjukkan yaitu Kebersihan ruang kelas baik, dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun diluar kelas, dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa, dosen dapat melayani complain nilai dari mahasiswa, prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit, materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP, kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ingin berkonsultasi, perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman, proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan, dosen datang tepat waktu, atribut – atribut ini tidak perlu dibenahi karena kualitas layanan yang sudah baik dan dinilai kurang penting oleh mahasiswa jurusan Teknik Informatika.

Kuadran D yaitu Dosen prodi Teknik Informatika memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya, dosen memberikan penilaian secara objektif, staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa, nilai akreditasi yang memiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan, dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa, perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman, Saranan ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik,

proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, dosen menyampaikan materi ajar dengan baik, dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan softskill, atribut – atribut ini tidak perlu dibenahi karena dianggap sudah memuaskan mahasiswa jurusan Teknik Informatika.

2. Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Secara umum indek kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik prodi Teknik Informatika untuk atribut- atribut yang diuji adalah berada dalam kriteria sangat puas.

5.2 Saran

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut: sebagai penyedia jasa pendidikan Institut Informatika dan Binis Darmajaya khususnya prodi Teknik Informatika untuk dapat meningkatkan lagi dan mempertahankan kualitas layanannya karena secara keseluruhan mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dengan memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa kinerja prodi Teknik Informatika dapat ditingkatkan. Selain terus memberikan pelayanan dan penerapan standar yang baik dalam proses perkuliahan, prodi Teknik Informatika dapat terus meningkatkan sarana dan prasarana agar mampu meningkatkan akreditasi yang semula B bisa meningkat menjadi Akreditasi A.