

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai kepuasan mahasiswa jurusan rekayasa computer adalah sebagai berikut:

1. Telah didapatkan 36 pernyataan yang menjadi dasar pembentukan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, melalui kuesioner dan studi pustaka yang terbagi menjadi 5 dimensi, yaitu *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiviness, assurance*.
2. Analisis pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya menggunakan metode IPA dilakukan dengan mengkombinasikan juga metode CSI untuk mendapatkan kelengkapan perspektif dalam pengukuran kepuasan mahasiswa Jurusan Sistem Komputer.
3. Hasil *Iportance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut-atribut di kuadran 1 (prioritas utama) yang harus diprioritaskan oleh IIB Darmajaya yaitu mengenai Taman/Gazebo yang disediakan nyaman, Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat, Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa, Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan, Akses internet cepat, Tata letak ruangan rapi, Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik, Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman, LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik dan Sarana ruangan kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik.
4. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) Secara umum indeks kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik Jurusan Sistem Komputer untuk atribut-atribut yang diuji adalah berada dalam kriteria puas dengan nilai 0.698.
5. Telah terbentuk model pengukuran kepuasan mahasiswa yang bisa dimanfaatkan oleh stakeholder perguruan tinggi dengan menggunakan metode IPA dan CSI

## **5.2 Saran**

Saran yang disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut: IIB Darmajaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Bandar Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena secara keseluruhan mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dengan memperhatikan atribut-atribut yang di anggap penting oleh mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung dapat di tingkatkan. Selain terus memberikan pelayanan yang baik IIB Darmajaya Bandar Lampung dapat terus meningkatkan sarana dan prasarana agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi di kota Bandar Lampung.