

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan prodi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan Interpretasi dari diagram kartesius yaitu pada kuadran A terdapat 7 atribut yang tingkat layanannya masih belum memuaskan dan menjadi prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu oleh Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Pada kuadran B terdapat 15 atribut yang harus dipertahankan oleh Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Pada kuadran C terdapat 8 atribut yang dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh mahasiswa Jurusan Akuntansi, sedangkan kualitas layanannya cukup baik. Pada kuadran D terdapat 6 atribut yang dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa Jurusan Akuntansi, tetapi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya memberikan layanan lebih atau sangat memuaskan.
2. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 0,671 atau 67,1% berada pada range 0,66-080 dengan kriteria “Puas”.

#### **5.2 Saran**

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut: memperbaiki atribut atribut yang masuk dalam kategori prioritas utama seperti perbaikan sikap dan sifat dalam melayani mahasiswa, ketepatan waktu dalam melayani kepentingan mahasiswa, perbaikan sarana ruang kelas, fasilitas, sarana dan prasara yang menunjang perkuliahan. Selain terus memberikan pelayanan dan penerapan standar yang baik dalam proses perkuliahan, prodi akuntansi dapat terus meningkatkan sarana dan prasarana agar mampu meningkatkan akreditasi yang semula B bisa meningkat menjadi Akreditasi A.