Bab 6
Kesimpulan Dan Saran

6.1. Kesimpulan

Berikut ini kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan tujuan penelititan dan hasil analisis dan pengolahan data yang dilakukan sebelumnya:

1. Dari penelitian ini dihasilkan 45 (empat puluh lima) variabel yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa di FTIK UNIKOM sesuai dengan 5 (lima) dimensi jasa *ServQual*.

2. *Gap* 5 (lima) merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan. Dari perhitungan *Gap* 5 (lima) ini ternyata variabel yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada variabel pernyataan ke 33 yaitu mengenai pernyataan "Dosen memberikan akses/keterbukaan penilaian setelah evaluasi dilakukan" dengan nilai kesenjangannya sebesar -1.96. Oleh karena itu, variabel yang memiliki *gap* cukup besar dijadikan prioritas untuk diperbaiki dibandingkan dengan variabel yang memiliki *gap* lebih kecil. Sedangkan yang memiliki *gap* terbesar sesuai dengan 5 (lima) dimensi jasa yaitu dimensi *tangibles* (keadaan fisik) dengan nilai *gap* -1.26. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak Fakultas belum memenuhi ekspektasi atau keinginan mahasiswa dan bisa dikatakan mendekati ideal.

3. *Customer Satisfaction Index* merupakan suatu alat untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan jasa di FTIK UNIKOM yaitu sebesar 66.48% (persen) dan termasuk pada tingkat "puas".

6.2. Saran

6.2.1. Saran Untuk Pihak Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diajukan beberapa rekomendasi untuk pihak Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung yang bersangkutan, terkait dengan masalah kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada mahasiswanya dan tingkat kepuasan mahasiswanya terhadap kualitas pelayanan jasa tersebut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan jasa baik dalam sektor akademis maupun non akademis yang berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa karena semua perbaikan mengenai pelayanan Fakultas tidak sepenuhnya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan tersebut.

2. Setelah dilakukannya penelitian ini diharapkan pihak Fakultas dapat mempertimbangkan terlebih dahulu dalam melakukan perbaikan-perbaikan mengenai kualitas pelayanan jasa Fakultas yang diberikan kepada mahasiswanya. Agar tidak terjadi kurang optimalnya dalam memanfaatkan sumber daya yang digunakan dalam melakukan hal yang bersangkutan dengan perbaikan pelayanan.

3. Dari hasil penelitian perbaikan kualitas pelayanan jasa dilihat dari variabel yang memiliki *gap* terbesar sebagai prioritas utama yaitu terletak pada variabel 33 mengenai pernyataan “Dosen memberikan akses/keterbukaan penilaian setelah evaluasi dilakukan” yang berarti pihak fakultas harus lebih bisa menekankan kepada dosen yang mengajar di Fakultas tersebut untuk lebih terbuka dalam memberikan penilaian terhadap mahasiswa.

6.2.2. Saran Untuk Penelitian Berikutnya

Mengingat masih banyaknya kekurangan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian yang sama mengenai pengukuran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan jasa kedepannya yaitu sebagai berikut;

1. Melakukan lebih lanjut ke tahap analisis dengan menggunakan metode yang lebih bisa menganalisis dengan baik karena pada penelitian sekarang ini hanya dilakukan pada tahap pengukuran.
2. Pernyataan-pernyataan dalam melakukan kuesioner lebih diperbaiki baik dalam tata bahasanya yang lebih dimengerti maupun penambahan dan modifikasi pernyataan-pernyataan kuesioner tersebut.
3. Mengembangkan penelitian di tingkat Universitas yang jauh lebih global karena penelitian yang dilakukan sekarang ini hanya pada tingkat Fakultas. Karena masih banyak pelayanan-pelayanan di tingkat Universitas yang tidak terdapat di tingkat Fakultas.