BAB VI
Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis dari hasil pengolahan data, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

6.1.1. Kebutuhan Mahasiswa Terhadap Fasilitas kegiatan Akademik

Jumlah kebutuhan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik adalah sebanyak 20 pernyataan. Pernyataan dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4.2

6.1.2. Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Fasilitas kegiatan Akademik

Tingkat kepentingan mahasiswa mengenai fasilitas kegiatan akademik memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,84 pada pernyataan 9. Rata-rata terendah terdapat pada pernyataan 16 dengan skor 3,99. Rata-rata tingkat kepentingan yang paling sering muncul adalah sebesar 4,76 pada pernyataan 2 dan 8. Tingkat kepentingan rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 4,60 yang artinya secara keseluruhan mahasiswa merasa 20 fasilitas kegiatan akademik sangat penting. Pernyataan dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4.6

6.1.3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas kegiatan Akademik

Tingkat kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas kegiatan akademik memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,27 pada pernyataan 4 dan 11. Rata-rata terendah terdapat pada pernyataan 14 dengan skor 2,40. Rata-rata tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah sebesar 2,87 yaitu pernyataan 6, 16 dan 20. Tingkat kepuasan rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 2,90 yang artinya secara keseluruhan mahasiswa merasa 20 fasilitas kegiatan akademik cukup memuaskan. Pernyataan dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4.6

6.1.4 Gap 5 berdasarkan *Ranking*

Kesimpulan tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan *ranking* adalah *ranking* tertinggi terdapat pada pernyataan 15 dengan skor -2,34 dan pernyataan dengan *ranking* terendah terdapat pada pernyataan 17 dengan skor -1,13. Nilai negatif disini adalah ketidaksesuaian antara harapan atau kepentingan mahasiswa dengan fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan. Semakin besar nilai negatif maka semakin rendah kepuasan atau persepsi mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan yang telah diberikan. Pernyataan dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4.6

6.1.5. GAP 5 berdasarkan Dimensi Metode *Service Quality*

Kesimpulan tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan 5 dimensi metode *service quality* adalah nilai kesenjangan pada dimensi *reability* adalah pada pernyataan 15 dengan skor -2,34. Nilai kesenjangan terbesar pada dimensi *responsiveness* adalah pada pernyataan 7 dengan skor -1,90 sedangkan nilai kesenjangan terkecil adalah pada pernyataan 16 dengan skor -1,13. Nilai kesenjangan pada dimensi *emphaty* sebesar -1,66 pada pernyataan 20. Terakhir pada dimensi *tangibles* nilai kesenjangan terbesar adalah pada pernyataan 14 dengan skor -2,34 sedangkan nilai kesenjangan terkecil adalah pada pernyataan 11 dengan skor -1,44. Nilai negatif disini adalah ketidak sesuaian antara harapan atau kepentingan mahasiswa dengan fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan. Semakin besar nilai negatif maka semakin rendah kepuasan atau persepsi mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan yang telah diberikan. Pernyataan dapat dilihat secara lengkap pada tabel 4.6

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapat, peneliti memberikan saran mengenai fasilitas kegiatan akademik dan fasilitas dengan rincian sebagai berikut:

1. Sebaiknya UNIKOM meningkatkan kualitas fasilitas kegiatan akademik dimulai dari variabel-variabel yang memiliki tingkat kesenjangan paling besar baik secara *ranking* maupun dimensi *Service Quality* agar mahasiswa sebagai konsumen merasa lebih puas dengan fasilitas kegiatan akademik yang diberikan UNIKOM.

2. 5 Variabel yang memiliki nilai kesenjangan paling besar berdasarkan *ranking* maupun dimensi *Service Quality* bisa menjadi prioritas peningkatan fasilitas kegiatan sebelum meningkatkan fasilitas kegiatan variabel yang lainnya.