

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *Tangibles* dimana tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata sebesar 4.87, dan tingkat kepuasan memiliki nilai sebesar 2.99.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *Reliability* dimana tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata sebesar 4.78, dan tingkat kepuasan memiliki nilai sebesar 2.98.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *Responsiveness* dimana tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata sebesar 4.91, dan tingkat kepuasan memiliki nilai sebesar 2.98.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *Assurance* dimana tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata sebesar 4.89, dan tingkat kepuasan memiliki nilai sebesar 2.98.

5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *Empathy* dimana tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata sebesar 4.69, dan tingkat kepuasan memiliki nilai sebesar 3,02.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah dimensi *Tangible*, *Responsiveness* dan *Assurance* dimana mahasiswa Fakultas Ekonomi UBB menilai dimensi tersebut sangat penting atau mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal atau tingkat kepuasan masih rendah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yaitu:

1. Dimensi *tangible* menunjukkan bahwa hasil tingkat kepuasan masih rendah maka perlu perbaikan dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas dimensi *tangible*/bukti fisik yaitu sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan perkuliahan untuk memenuhi harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
2. Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa hasil tingkat kepuasan masih rendah maka dilakukan perbaikan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dimensi *reliability*/kehandalan dengan meningkatkan kemampuan pegawai/dosen dalam melaksanakan pelayanan jasa secara

akurat dan tepat dengan konsistensi kinerja dalam memenuhi harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa hasil tingkat kepuasan masih rendah maka perlu perbaikan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* atau daya tanggap dosen/pegawai dengan meningkatkan kemampuan dosen/pegawai dalam melayani dan memberikan jasa dengan cepat dan efisien, dan meningkatkan profesionalisme kinerja para dosen/pegawai untuk memenuhi harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa hasil tingkat kepuasan masih rendah maka perlu perbaikan dengan meningkatkan kemampuan pegawai/staf menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap Fakultas Ekonomi dengan menciptakan rasa aman bagi mahasiswa untuk memenuhi harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa hasil tingkat kepuasan masih rendah maka perlu perbaikan dengan meningkatkan perhatian ataupun kepedulian pegawai/dosen dalam hal ini pegawai administrasi akademik diharuskan memiliki sikap tersebut dalam menanggapi keluhan mahasiswa untuk memenuhi harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Indikator kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi UBB yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yang berada pada kuadran A berdasarkan hasil penelitian

merupakan indikator yang sangat penting dan dengan penilaian tinggi. Hal ini bukan berarti bahwa indikator kualitas layanan yang berada dalam kuadran B, C, dan D menjadi tidak penting, namun pengelola harus lebih fokus mengalokasikan sumber daya perbaikan dalam kuadran A. Indikator yang berada pada kuadran diantaranya, adanya kelas pengganti apabila dosen tidak hadir pada jam perkuliahan, kesiapan pegawai (petugas kebersihan) dalam menjaga kebersihan, pelaksanaan ujian yang tepat waktu, pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditentukan atau dijadwalkan, kejelasan dalam memberikan informasi berkaitan dengan pembayaran uang kuliah dan kegiatan-kegiatan lainnya, adanya sanksi akademik bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, kebersihan ruang kelas, pencahayaan ruang kelas, ac/kipas berfungsi dengan baik, kondisi meja dan kursi di ruang kelas rapi dan baik, tempat parkir motor dan mobil memadai, fasilitas wifi/internet cepat, kebersihan toilet.

7. Hendaknya ada kerjasama atau pengertian baik dari Fakultas Ekonomi maupun mahasiswa demi memenuhi standarisasi pelayanan yang prima dan terciptanya hubungan harmonis antara tenaga dengan Mahasiswa. dan hendaknya para mahasiswa sebagai pengguna layanan/jasa menghormati segala kebijakan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung secara dewasa dan bijaksana mengukur kinerja pelayanan yang telah diberikan, yang selanjutnya menjadi bahan masukan/evaluasi bagi perbaikan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.