

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data (Bab IV) serta analisis dan pembahasan (Bab V), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada secara keseluruhan masih tergolong kurang puas. Hasil pengukuran menggunakan metode Fuzzy Servqual pada 100 mahasiswa aktif Fakultas Teknik UNSADA menunjukkan bahwa nilai GAP Servqual setelah defuzzifikasi adalah 0 (nol). Meski begitu, kalau dilihat dari rata-rata skor kuesioner sebelum defuzzifikasi, semua 41 atribut ternyata menunjukkan GAP negatif, berkisar antara -0,28 sampai -0,90. Rata-rata GAP untuk tiap dimensi berada di antara -0,44 (*Reliability*) sampai -0,57 (*Tangibles*), yang artinya secara umum mahasiswa menilai beberapa aspek layanan masih kurang memuaskan.
2. Terdapat kesenjangan (GAP) pada seluruh dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, sehingga disusun strategi perbaikan sebagai berikut.

Atribut Layanan yang Memerlukan Perbaikan Prioritas:

Terdapat atribut-atribut yang menunjukkan kesenjangan terbesar antara persepsi dan harapan mahasiswa, yaitu:

- a) P5 – Ketersediaan jaringan Wi-Fi (GAP aktual = -0,90): persepsi mahasiswa 3,07 masih sangat jauh di bawah harapan 3,97
- b) P4 – Lahan parkir bersih dan nyaman (GAP aktual = -0,81)
- c) P29 – Dukungan fakultas terhadap kegiatan mahasiswa (GAP aktual = -0,69)
- d) P10 – Penampilan staf dan karyawan (GAP aktual = -0,63)
- e) P37–P41 – Perhatian personal dari dosen/tendik/kaprodi/dekan (GAP aktual = -0,58 s/d -0,65)

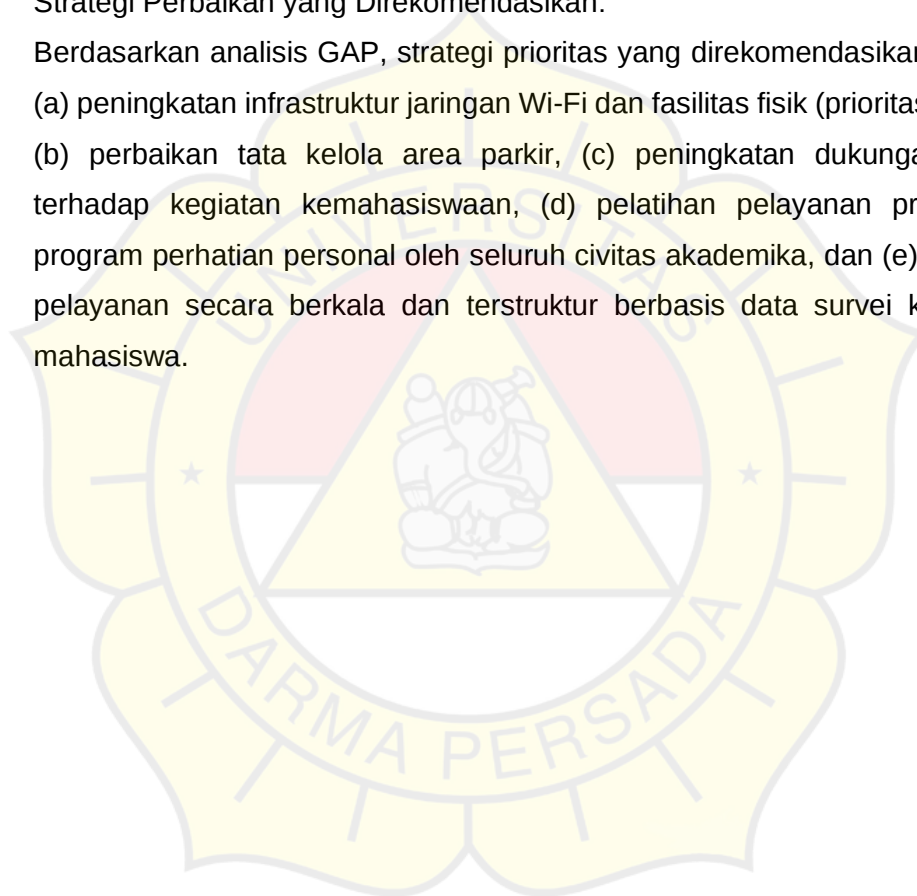
GAP per Dimensi:

Rata-rata GAP Servqual pada masing-masing dimensi (dihitung dari selisih rata-rata skor persepsi dan harapan sebelum defuzzifikasi) adalah sebagai

berikut: dimensi Tangibles memperoleh GAP sebesar -0,57 (kategori Tidak Puas), dimensi Reliability sebesar -0,43 (Kurang Puas), dimensi Responsiveness sebesar -0,49 (Kurang Puas), dimensi Assurance sebesar -0,48 (Kurang Puas), dan dimensi Empathy sebesar -0,55 (Tidak Puas). Seluruh dimensi menunjukkan nilai GAP negatif, yang berarti persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima masih berada di bawah harapan mereka pada kelima dimensi tersebut.

3. Strategi Perbaikan yang Direkomendasikan:

Berdasarkan analisis GAP, strategi prioritas yang direkomendasikan adalah: (a) peningkatan infrastruktur jaringan Wi-Fi dan fasilitas fisik (prioritas utama), (b) perbaikan tata kelola area parkir, (c) peningkatan dukungan nyata terhadap kegiatan kemahasiswaan, (d) pelatihan pelayanan prima dan program perhatian personal oleh seluruh civitas akademika, dan (e) evaluasi pelayanan secara berkala dan terstruktur berbasis data survei kepuasan mahasiswa.



6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Fakultas Teknik Universitas Darma Persada diharapkan lebih memperhatikan aspek pelayanan yang masih memiliki nilai GAP tinggi, terutama pada dimensi Tangibles, seperti ketersediaan jaringan Wi-Fi, fasilitas fisik, area parkir, dan sarana pendukung kegiatan mahasiswa.
2. Pelayanan akademik dan administrasi perlu terus ditingkatkan, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, maupun respons terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa.
3. Dosen, tenaga kependidikan, serta pihak fakultas diharapkan tetap menjaga komunikasi dan hubungan yang baik dengan mahasiswa agar mahasiswa merasa lebih diperhatikan dan terbantu dalam kegiatan akademik.
4. Evaluasi kepuasan mahasiswa sebaiknya dilakukan secara berkala agar pihak fakultas dapat mengetahui kekurangan pelayanan yang masih ada serta menentukan langkah perbaikan yang sesuai.
5. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode lain sebagai pembandingan atau menambah jumlah responden agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan lebih mendalam.