

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan evaluasi yang dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan *gap servqual* setelah *defuzzyfikasi* atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik, adalah :
  - a. Atribut Pelaksanaan ujian yang tepat waktu memiliki nilai *gap* yang paling rendah dengan nilai 0,056. Dan atribut Fasilitas wifi gratis/hot spot memiliki nilai *gap* yang paling tinggi dengan nilai -0,329.
  - b. Perhitungan nilai *gap servqual* per dimensi, aspek *Empaty* memiliki ranking pertama, yang artinya dimensi tersebut memiliki nilai *gap* yang paling rendah sebesar -0,249. Dan aspek *Tangiabels* memiliki ranking terakhir, yang artinya dimensi tersebut memiliki nilai *gap* yang paling besar sebesar -1,538.
  - c. Perhitungan *gap* secara keseluruhan (antara persepsi dan harapan) pada ke lima dimensi menunjukkan bahwa nilai -2,844 berarti apa yang diharapkan mahasiswa belum sesuai dengan apa yang telah di berikan oleh pihak manajemen PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik dan untuk kedepannya harus dilakukan evaluasi untuk melakukan perbaikan.
2. Berdasarkan hasil *Quality Function Deployment* menghasilkan respons teknis dari *voice of customer* yaitu 5 atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar. Langkah – langkah alternatif sebagai upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik antara lain :
  - a. Menambah jumlah router.
  - b. Menambah kapasitas Bandwith.
  - c. Membuat area tunggu dan baca.
  - d. Perbaikan dan pengadaan fasilitas ruang kelas.

- e. Pengecekan kelengkapan fasilitas ruang kelas.
- f. Melakukan PTLF laboratorium.
- g. Melakukan Update fasilitas laboratorium untuk kebutuhan praktikum.

## **6.2. Saran**

Setelah melakukan penelitian di PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik, Adapun beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan di masa yang akan datang, sebaiknya pihak manajemen memfokuskan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan dalam menentukan variabel pelayanan.
2. Diharapkan pihak manajemen melakukan tindakan evaluasi secara berkala sesuai dengan harapan dan kepuasan mahasiswa, untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, sebaiknya pihak manajemen PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik melakukan evaluasi untuk merencanakan langkah perbaikan ke depannya.