

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan koefisien penilaian mutu layanan dengan menggunakan model *service quality*, dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 dimensi yang memiliki selisih gap yang tinggi dari perhitungan penilaian harapan dengan penilaian realita. Dimensi tersebut yakni dimensi *tangible* dan *responsiveness*. Kedua dimensi tersebut memiliki gap yang tinggi karena terdapat ketidaksesuaian mahasiswa mendapatkan layanan yang dibentuk oleh dimensi *tangible* dan dimensi *responsiveness*. Dengan kondisi seperti ini Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik belum memberikan mutu pelayanan yang maksimal dalam bentuk *responsiveness* dikarenakan kurangnya jumlah SDM (sumber daya manusia)/karyawan baik jumlah tenaga admin maupun jumlah dosen yang memiliki jabatan fungsional sehingga tidak optimal dalam *handle* secara sigap segala keluhan mahasiswa Magister Manajemen. Selain itu Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik belum memberikan mutu pelayanan yang maksimal juga dalam bentuk *tangible* dikarenakan birokrasi yang terlalu rumit untuk mahasiswa Magister Manajemen yang mayoritas pekerja.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi dari peneliti dapat diberikan sebagai berikut:

Hasil analisis menunjukkan bahwa disimpulkan bawah terdapat 2 dimensi yang memiliki selisih gap yang tinggi dari perhitungan penilaian harapan dengan penilaian realita. Dimensi tersebut yakni dimensi *tangible* dan *responsiveness*. Kedua dimensi tersebut memiliki gap yang tinggi karena terdapat ketidaksesuaian mahasiswa mendapatkan layanan yang di bentuk oleh dimensi *tangible* dan dimensi *responsiveness*.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel *tangible* dan *responsiveness* memberikan pengaruh terbesar. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan solusi guna optimalisasi mutu layanan pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik dalam bentuk menambah jumlah sumber daya manusia (SDM)/karyawan dalam *handle* keluhan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, seperti menambah tenaga admin dan menambah jumlah dosen berjabfung (jabatan fungsional). Selain itu, Magister Manajemen memberikan kemudahan dalam proses layanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan dalam bentuk memberikan inovasi dalam pembayaran SPP saat membayar pendaftaran/SPP kenaikan semester. Bentuk inovasi tersebut yakni pembayaran dengan menggunakan *ebanking/mbanking*. Hal tersebut membantu mahasiswa Magister Manajemen yang mayoritas berprofesi pekerja dalam proses birokrasi pembayaran secara efisien dan efektif tanpa harus repot pergi dan

mengantre bank. Selain rekomendasi diatas, *stakeholder* Universitas Muhammadiyah Gresik harus memberikan inovasi pemasaran dan mengatur ulang strategi pemasaran/memperbaiki lebih baik lagi.

### **5.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi Peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti sebelumnya dengan memperbanyak variabel-variabelnya dan menggunakan teknik analisis yang berbeda.