

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Hasil analisis kesenjangan/gap *servqual* menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas terhadap layanan Perguruan Tinggi STT Ibnu Sina Batam, hal ini karena terdapat gap negatif (-) antara persepsi dan harapan atau antara pelayanan yang di rasakan dengan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan.
2. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan/gap *servqual* yang bernilai negatif kemudian dilakukan analisis QFD, adapun respon teknis yang akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:
  - a. Pembinaan, Pengembangan dan peningkatan Mutu Dosen dan Tenaga pendidik melalui pelatihan dan studi lanjut
  - b. Tenaga Administrasi yang Cekatan dan Handal
  - c. Layanan Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi
  - d. Membuat Kotak Saran dan kritik secara offline dan online
  - e. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada staf & dosen
  - f. Melakukan Audit Mutu Internal dan Eksternal
  - g. Menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa
  - h. Melakukan perawatan secara rutin terhadap setiap ruangan kelas, kantor, dan toilet
  - i. Pemasangan CCTV di Area strategis untuk menjaga keamanan
  - j. Pembuatan papan informasi kemahasiswaan offline dan online

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Manajemen STT Ibnu Sina diharapkan menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan memperbaiki aspek layanan yang tidak memuaskan dan menjadikan rekomendasi usulan perbaikan ini sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan kualitas layanan.
2. Sebaiknya pihak manajemen STT Ibnu Sina terus mengupayakan melakukan pengembangan dan perbaikan dengan memperhatikan urutan prioritas perbaikan, sehingga tepat alokasi sumbernya, mana atribut layanan yang harus dipertahankan, dikembangkan dan mana atribut layanan yang memang prioritasnya hanya untuk diperbaiki.
3. Responden dalam penelitian ini di dominasi oleh mahasiswa program studi teknik industri sehingga diharapkan jika penelitian serupa di laksanakan sebaiknya jumlah responden porsi kedua program studi sama sehingga hasil penelitian lebih akurat.

