

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil Analisis Kesenjangan/Gap *Servqual* pada Tabel 4.10 bab 4 menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas terhadap layanan Perguruan Tinggi Universitas Ibnu Sina, hal ini karena terdapat gap negative (-) antara persepsi dan harapan atau antara pelayanan yang di rasakan dengan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan.
2. Dari hasil diagram kartesisus yang terdapat pada kuadran 1 diperoleh terdapat 5 atribut layanan sebagai prioritas utama yang perlu ditingkatkan layanannya yaitu atribut 3, 12,19, 21, dan 23 dan kuadran 3 sebagai prioritas rendah terdapat 9 atribut layanan yaitu atribut 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 18
3. Berdasarkan hasil korelasi hubungan antara *customer needs* dengan *technical response*, maka layanan yang paling prioritas untuk dilakukan sebagai perbaikan kualitas layanan yaitu menyediakan tenaga administrasi cekatan dan handal dengan total nilai 97,4
4. Berdasarkan hasil nilai IFE dan EFE yang dapat ditunjukkan pada gambar 5.1 diagram cartesius menunjukkan bahwa layanan UIS telah berada di kuadran 1 yaitu titik pertemuan ada pada nilai positif dengan positif, nilai IFE **0,59** dari selisih nilai Streng 1,9 dan nilai weakness 1,46 sedangkan nilai EFE **0,44** selisih dari hasil nilai oportunitiy 1,95 dan threat 1,36, maka strategi layanan yang ada pada UIS dapat dikembangkan dari strategi yang sudah ada dengan harus memperhatikan dari internal maupun eksternal, dengan memperhatikan faktor-faktor yang sudah dijelaskan tentu akan meningkatkan kualitas layanan yang ada dilingkungan UIS

5. Dari hasil kombinasi matrix SWOT IFAS dan EFAS maka strategi yang dihasilkan yaitu:
  1. Strategy S.O menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang ada dengan nilai kombinasi matrix 3,85
  2. Strategy W.O Meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang yang ada dengan nilai kombinasi matrix 3,41
  3. Strategy ST Menggunakan *strength* (kekuatan) untuk mengatasi *Threats* (ancaman) dengan nilai kombinasi matrix 3,26
  4. Strategy WT meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman dengan nilai kombinasi matrix 2,82
6. Berdasarkan dari hasil matriks QSPM dapat disimpulkan bahwa strategy usulan mendominasi dari pada strategy *Existing* yaitu total nilai TAS *Existing* 6,782 sedangkan nilai TAS usulan 8,016, maka perumusan usulan strategy yang dapat diusulkan kepada Perguruan Tinggi UIS agar strategy usulan yang cocok dijadikan sebagai acuan dalam penerapan strategy layanan kepada mahasiswa

## 5.2 Saran

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

1. Manajemen UIS 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 UIS 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.