

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan penutup dari penelitian yang dilakukan. Adapun isi dari bab penutup ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kesimpulan yang didapat pada penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Inbistek Unand masih belum memuaskan *tenant* hal ini ditunjukkan oleh nilai *gap* antar dimensi servqual secara keseluruhan yang bernilai negatif yaitu -0,90. Hampir setiap dimensi kualitas pelayanan juga memiliki nilai negatif yang menandakan kualitas pelayanan untuk setiap dimensi juga belum memenuhi ekspektasi *tenant*. Hal tersebut perlu menjadi perhatian oleh Inbistek Unand untuk mengetahui mana indikator yang benar-benar mempengaruhi kepuasan *tenant*.
2. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki ialah atribut pelayanan yang berada pada kuadran I *quadrant analysis*. Adapun urutan prioritas perbaikan atribut layanan dimulai dari atribut RY1 (Ketepatan mentor membantu *tenant* dalam melakukan standarisasi produk), RS3 (Ketanggapan mentor untuk menganalisis keadaan manajemen *tenant*), A1 (Jaminan *branding* usaha seperti pembuatan logo, desain, kemasan, dan foto produk), E1 (Perhatian mentor membantu *tenant* dalam menghadapi permasalahan manajemen dan operasional), dan E2 (Inbistek memberikan edukasi untuk pengelolaan media sosial).

3. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan nilai poin tiga teratas di *Technical Matrix* pada *House Of Quality* yang berdasarkan hasil *interview* dengan pihak Inbistek Unand mengatakan bahwa lazimnya sebuah inkubator bisnis akan mengambil tiga kriteria teratas yang menjadi prioritas perbaikan. Rekomendasinya yaitu melakukan memiliki manajemen sumber daya manusia pengelola yang penuh waktu dalam pendampingan *tenant* dengan penambahan sumber daya manusia pengelola yang penuh waktu, *Skill* mentor dalam membantu *tenant* dengan melakukan pelatihan sesuai bidang kerja mentor secara berkala dan melakukan sertifikasi untuk mentor yang membutuhkan keahlian khusus, dan yang terakhir direkomendasikan ialah memiliki kerjasama yang kuat dengan pihak luar untuk pendampingan *tenant* dengan mendatangkan pihak luar dalam pendampingan *tenant* seperti dengan melibatkan para ahli. Para ahli sebagai pihak luar yang memiliki kapasitas, kemampuan, dan kredibilitas yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan *tenant* yang didampingi.

6.2 Saran

Adapun saran pada penelitian selanjutnya yaitu:

1. Melalui penelitian ini, diharapkan pihak Inbistek Unand melakukan survei dan evaluasi berkala serta menyeluruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan yang diharapkan oleh *tenant* Inbistek Unand.
2. Perlu dilakukannya penelitian yang dapat membandingkan pelayanan Inkubator Bisnis Teknologi Universitas Andalas dengan Inkubator Bisnis perguruan tinggi lainnya agar dapat diketahui secara jelas kondisi persaingan yang ada saat ini dan dapat menjadi ukuran peningkatan pelayanan Inkubator Bisnis perguruan tinggi.