

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai pengukuran dan evaluasi kualitas layanan di Universitas X menggunakan model integrasi Fuzzy Delphi, Fuzzy Service Quality, dan Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP), dapat disimpulkan bahwa 47 indikator kualitas layanan yang relevan telah diidentifikasi dan disetujui oleh para ahli, mencakup dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Indikator-indikator tersebut meliputi: untuk dimensi Bukti Fisik, indikator A1 (ruang pembelajaran memiliki kelengkapan fasilitas yang mendukung kenyamanan proses belajar) memiliki bobot subfaktor 0,0837 dan gap positif 0,0508, sedangkan A5 (area parkir diatur dengan baik) menunjukkan gap negatif -0,1745. Dalam dimensi Keandalan, indikator B1 (layanan staf akademik dan administratif) memiliki bobot subfaktor 0,0545 dengan gap negatif -0,2180, menunjukkan ketidakpuasan mahasiswa. Di dimensi Daya Tanggap, indikator C1 (dosen menyediakan waktu untuk konsultasi) memiliki gap negatif -0,1784, sedangkan C2 (staf dan dosen bersikap ramah) menunjukkan bobot subfaktor 0,2452 dengan gap positif 0,0441. Untuk dimensi Jaminan, indikator D1 (dosen menyampaikan materi dengan jelas) memiliki bobot subfaktor 0,2413 dan gap positif 0,0502, sementara D4 (universitas mengakomodir kebutuhan dasar mahasiswa) menunjukkan gap negatif -0,1539. Terakhir, dalam dimensi Empati, indikator E1 (staf memberikan perhatian khusus) memiliki bobot subfaktor 0,2741 dan gap positif 0,0462, sedangkan E2 (manajemen melibatkan kepentingan mahasiswa) menunjukkan gap negatif -0,1715. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dengan gap negatif yang signifikan, seperti B1, B2, dan C1, mencerminkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, sementara indikator dengan nilai positif menunjukkan area yang perlu

dipertahankan dan ditingkatkan. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap pengukuran dan evaluasi kualitas layanan di perguruan tinggi.

6.2 Saran

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

1. Manajemen Universitas X diharapkan dapat menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan memperbaiki aspek-aspek layanan yang dinilai tidak memuaskan. Rekomendasi usulan perbaikan yang dihasilkan dari penelitian ini sebaiknya dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
2. Pihak manajemen Universitas X sebaiknya terus mengupayakan pengembangan dan perbaikan dengan memperhatikan urutan prioritas perbaikan. Hal ini penting agar alokasi sumber daya dapat dilakukan secara tepat, dengan menentukan atribut layanan mana yang harus dipertahankan, dikembangkan, dan mana yang menjadi prioritas untuk diperbaiki.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan metodologis untuk merumuskan strategi perbaikan berdasarkan prioritas perbaikan yang didapatkan.

