

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan pelanggan terhadap jasa pendidikan yang didapatkan dari hasil kuesioner terbuka sebagai berikut:

Tabel 6.1 Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pendidikan

Variabel	Keterangan
X1	Keadaan ruang perkuliahan yang sesuai untuk kebutuhan pembelajaran
X2	Alat, media, dan fasilitas pembelajaran yang baik serta cukup untuk mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa
X3	Laboratorium yang memiliki peralatan lengkap dan layak pakai untuk mendukung proses pratikum mahasiswa
X4	Ketersediaan buku-buku sebagai sumber pendukung pembelajaran mahasiswa di perpustakaan
X5	Toilet yang layak dan bersih
X6	Kesesuaian biaya Uang Kuliah Tunggal (UKT) mahasiswa dengan fasilitas yang didapatkan
X7	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta melayani kebutuhan mahasiswa dengan tepat, jelas dan sesuai
X8	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta memberikan materi ajar yang jelas dan tepat waktu
X9	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta mendampingi, mendukung dan memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa
X10	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan
X11	FTI Universitas Bung Hatta menyediakan bimbingan akademik bagi mahasiswa
X12	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta dapat dengan mudah dihubungi oleh mahasiswa untuk keperluan akademik
X13	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta

	membantu mahasiswa dalam memahami materi perkuliahan
X14	FTI Universitas Bung Hatta menjaga informasi akademik mahasiswa
X15	Kurikulum yang digunakan pada FTI Universitas Bung Hatta dalam proses perkuliahan sesuai dengan kebutuhan kerja
X16	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta memiliki kompetensi di bidangnya
X17	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta bertanggung jawab penuh atas pengolahan nilai akhir mahasiswa
X18	Tenaga kependidikan FTI Universitas Bung Hatta memberikan informasi mengenai lomba, beasiswa, seminar, lowongan pekerjaan dan lain-lain untuk mahasiswa
X19	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta mampu memahami dan memberikan perhatian atas kebutuhan dan masalah mahasiswa
X20	Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta memberikan inspirasi dan motivasi kepada mahasiswa

Sumber : Pengolahan Data, 2023

2. Dari hasil servqual didapat hasil masing-masing dimensi tersebut didapatkan nilai persepsi rata-rata kepuasan tertinggi ialah 4,65 pada X10 yaitu Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan, persepsi rata-rata kepentingan tertinggi ialah juga 4,65 pada X4 yaitu Ketersediaan buku-buku sebagai sumber pendukung pembelajaran mahasiswa di perpustakaan dan X16 yaitu Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta memiliki kompetensi di bidangnya, tingkat kesenjangan tertinggi ialah -0,85 pada X12 yaitu Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta dapat dengan mudah dihubungi oleh mahasiswa untuk keperluan akademik, tingkat kesesuai tertinggi ialah 100,2 pada X10 yaitu Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan

6.2 Saran

Hasil analisis tingkat kepentingan mahasiswa berada pada prioritas penting sehingga fakultas teknologi industri universitas bung hatta harus menindaklanjuti pelayanan pendidikan yang telah diminta mahasiswa dan melakukan upaya

memperbaiki kepuasan mahasiswa melalui memperbaiki kualitas pelayanan melalui evaluasi perbaikan sistem yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Suparman. 2008. *Mungkinkah Model “Servqual” di Terapkan di Pelayanan Kesehatan*. Dalam Warta Widyaiswara, Edisi Desember 2008.
- Fathoni. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*. Dalam Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, 14 Nopember 2009 di Bali (Prosiding).
- Ikhsan, Angga Hicoan M. 2020. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Deployment* Pada Fakultas Teknologi Industri (studi kasus: universitas bung hatta). Tugas Akhir. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta. Padang
- Sulistiyowati¹, Wiwik; Hari Supriyanto, Mokh. Suf. *Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi : PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel*.
- Mc Leod, R. (2007). *Management Information Systems*. 10th.ed., Upper Saddle River: Pearson Education.
- Alexandria dan Curry, Adrienne. (2001). “*Service improvements in public services using Servqual*”, *Managin Service Quality*, Vol. 11 (6), pp. 389-401.
- Gaspersz, Vincent. 2000. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001:2002, MBNQA dan HACCP*. Penerbit Gramedia
- Gaspersz, Vincent. 2007. *Lean Six Sigma For Manufacturing And Service Industries*. Penerbit Gramedia
- Jongkey Mulia, Sri Widaningrum dan Amelia Kurniawati. 2011. *Usulan Perbaikan Layanan Jasa Paket Regular Express (Studi Kasus pada PT Tiki JNE Bandung*. Vol. 02, No. 23
- Mayangsari, Novi. 2013. *Evaluasi Pengendalian Internal Menggunakan Metode Lean Six Sigma Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Pada Aktivitas Pengiriman Barang PT. Olivia Arlly Belle Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol. 2, No. 2
- Nurwulan, Nurul Retno. 2021. *Peningkatan Efisiensi Di Industri Jasa Penerbangan Dengan Lean Six Sigma*. Jurnal IKRA-ITH Ekonomika. Vol. 4, No. 1

Safrizal. 2016. *Pengendalian Kualitas dengan Metode Six Sigma*. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra. Vol. 5, No. 2