

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Sistem pengukuran tingkat layanan perguruan tinggi menggunakan SERVQUAL dan *importance-performance analysis* (IPA) yang telah dibangun mampu menggambarkan tingkat layanan pada sebuah program studi di perguruan tinggi. Dengan menggunakan alat pengukuran SERVQUAL dan IPA, program studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang dinilai sudah mencapai level yang sangat baik, dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian mencapai 97.22%. Berdasarkan analisis IPA, atribut P02 (Ruang kelas bersih, rapi & nyaman), P03 (Ruang perpustakaan bersih, rapi & nyaman), P04 (Ruang laboratorium bersih, rapi & nyaman), P05 (Ruang ibadah bersih, memadai & terawat), P07 (Materi yang disampaikan mengikuti perkembangan keilmuan terkini atau *ter-update*), P09 (Pelaksanaan perkuliahan sesuai dengan kalender akademik), P10 (Pelaksanaan ujian sesuai dengan kalender akademik), P17 (Terdapat kegiatan *workshop/seminar* untuk pengembangan *skill* mahasiswa), dan P20 (Tersedia beasiswa bagi mahasiswa berprestasi & mahasiswa kurang mampu) merupakan kelebihan utama perguruan tinggi dalam mencapai keunggulan kompetitif. Rekomendasi diberikan kepada pihak program studi untuk meningkatkan kinerja pada atribut P01, yaitu sarana pembelajaran di dalam kelas dan laboratorium yang dinilai belum memadai.

5.2. Saran

Beberapa saran dan perbaikan untuk penelitian tentang evaluasi kualitas layanan di masa depan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu meningkatkan jumlah responden dalam pengisian kuesioner evaluasi layanan.
2. Penelitian selanjutnya dapat mengambil studi kasus dari bidang lain, seperti bidang pemerintahan, kesehatan, jasa transportasi, dan bidang pariwisata.

3. Penelitian selanjutnya bisa mengkombinasikan *importance-performance analysis* (IPA) dengan beberapa metode lainnya, seperti SWOT dan model KANO.



SEKOLAH PASCASARJANA