

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

VI. 1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan maka disimpulkan :

1. Rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* bagi keseluruhan mahasiswa adalah sebagai berikut:

No	Dimensi	Importance	Satisfaction	Perf. Gap
1	<i>Academic Advising</i>	5,981	5,008	0,972
2	<i>Campus Climate</i>	5,998	4,912	1,085
3	<i>Campus Life</i>	5,960	4,859	1,102
4	<i>Campus Support Service</i>	6,243	4,580	1,663
5	<i>Concern for the Individual</i>	5,809	4,614	1,195
6	<i>Instructional Effectiveness</i>	6,297	5,047	1,241
7	<i>Recruitment and Financial Aid</i>	6,186	5,028	1,159
8	<i>Registration Effectiveness</i>	6,242	5,042	1,200
9	<i>Campus Safety and Security</i>	6,297	5,200	1,098
10	<i>Service Excellence</i>	6,121	4,815	1,315
11	<i>Student Centeredness</i>	6,411	4,984	1,437

Menurut mahasiswa STT Musi, untuk dimensi dengan tingkat kepentingan tertinggi yaitu *Instructional Effectiveness* dan *Campus Safety and Security*, kepuasan tertinggi yaitu dimensi *Campus Safety and Security*, dan *performance gap* tertinggi pada dimensi *Campus Support Service*.

2. Rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* untuk mahasiswa dari setiap jurusan adalah sebagai berikut:

Jurusan	Kepentingan	Kepuasan	Kinerja Rendah	Kinerja Baik
Teknik Arsitektur	<i>Campus safety and Security</i>	<i>Campus safety and Security</i>	<i>Campus Support Service</i>	<i>Academic Advising</i>
				<i>Campus Climate</i>
Teknik Industri	<i>Student Centeredness</i>	<i>Academic Advising</i>	<i>Campus Support Service</i>	<i>Academic Advising</i>
Teknik Informatika	<i>Campus safety and Security</i>	<i>Campus safety and Security</i>	<i>Campus Support Service</i>	<i>Academic Advising</i>
Sistem Informasi	<i>Instructional Effectiveness</i>	<i>Concern for the Individual</i>	<i>Academic Advising</i>	<i>Concern for the Individual</i>
		<i>Recruitment and Financial Aid</i>		
		<i>Service Excellence</i>		

3. Urutan tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* tiap dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi di STT Musi bagi keseluruhan mahasiswa secara umum dari nilai rata-rata terbesar hingga nilai rata-rata terkecil adalah mahasiswa STT Musi secara umum menganggap dimensi *student centerednes* adalah yang paling penting dibandingkan dimensi-dimensi lain, kemudian mahasiswa sangat puas pada dimensi *campus safety and security*, mahasiswa STT Musi paling tidak puas terhadap dimensi *campus support service*, kemudian STT Musi cukup berhasil dalam dimensi *academic advising*, dan kinerja yang paling rendah STT Musi menurut mahasiswa terdapat pada dimensi *campus support service*.
4. Prioritas perbaikan variabel-variabel pada setiap dimensi kualitas pelayanan di STT Musi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa ditunjukkan dalam *Importance and Satisfaction Matrix* dan telah dijabarkan dalam analisis. Prioritas perbaikan yang utama adalah pada kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium (komputer, *software*, dan lain-lain) yang baik (tidak rusak), kelengkapan dan kemutakhiran peralatan laboratorium, dan seterusnya yang terdapat pada kuadran I.

VI.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh STT Musi adalah mengikuti urutan prioritas perbaikan pada *Importance and Satisfaction Matrix*.
2. Adanya perbaikan untuk dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada masing-masing jurusan menurut tingkat kepentingan, kepuasan, dan *performance gap* berdasarkan dimensi *Student Satisfsaction Inventory (SSI)*.
3. Perlu adanya kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara periodik dengan metode yang sudah baku, mantap dan sesuai dengan karakteristik dan kondisi STT Musi, mengingat persepsi dan harapan mahasiswa yang mudah berubah.
4. Pengukuran kepuasan pelanggan tidak hanya ditujukan kepada mahasiswa sebagai pelanggan eksternal primer saja, tetapi juga pengukuran kepuasan terhadap pelanggan internal termasuk para dosen, staf, dan karyawan.