

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode IPA dan PGCV didapatkan 5 atribut prioritas utama, yaitu:
 - a. ketersediaan dan kebersihan fasilitas toilet (TK = 88,31%, PGCV = 5,57).
 - b. kondisi ruang kuliah (TK = 93,52%, PGCV = 4,69).
 - c. Ketersediaan dan kesesuaian dosen dengan bidang keahliannya (TK = 94,78%, PGCV = 4,45).
 - d. Kelengkapan bahan ajar (TK = 95,5%, PGCV = 4,39).
 - e. Respon FST terhadap pengaduan mahasiswa (TK = 95,51%, PGCV = 4,36).
2. Faktor penyebab untuk kelima atribut prioritas perbaikan, yaitu:
 - a. toilet yang tidak bersih, yaitu kebiasaan mahasiswa membuang sampah sembarangan dan petugas kebersihan yang membersihkan dengan sembarangan.
 - b. Ketidaknyamanan ruang kuliah, yaitu proyektor yang tidak jelas, AC yang tidak dingin, komputer yang tidak berfungsi dengan baik, pengharum ruangan yang tidak wangi.
 - c. Kelengkapan bahan ajar, yaitu mahasiswa yang tidak aktif, dan bahan ajar yang tidak mengikuti perkembangan serta kurang melibatkan beberapa penelitian.
 - d. Dosen yang sesuai dengan bidang keahliannya tidak memadai, yaitu jumlah dosen tetap yang tidak sesuai dengan bidangnya.
 - e. FST tidak memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa, yaitu kesenjangan mahasiswa dan dosen serta sikap mahasiswa yang merasa tidak peduli.

3. Solusi untuk kelima atribut tersebut, antara lain:

- a. Melakukan pengecekan dan perawatan yang rutin selama satu bulan sekali serta mengganti peralatan dalam ruangan kuliah yang rusak.
- b. Membuat standar kebersihan toilet dan prosedur kerja petugas kebersihan.
- c. Dosen harus menggunakan buku-buku baru minimal 3 tahun yang lalu.
- d. Melakukan perekrutan dosen baru untuk menambah jumlah dosen tetap.
- e. Sering melibatkan dosen dalam setiap acara atau kegiatan mahasiswa dan mensosialisasikan kotak saran serta pengecekan kotak saran minimal 1 minggu sekali.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebaiknya dilakukan implementasi usulan perbaikan supaya terlihat peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan perusahaan sehingga dapat meningkatkan profit dan kinerja perusahaan.