

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian terhadap Universitas Kristen Maranatha, dan didukung dengan data serta analisis yang dilakukan selama penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik kebutuhan mahasiswa yang dianggap penting, yaitu: penyediaan fasilitas infrastruktur, dosen, dan staf yang memadai; keahlian dosen; jumlah dosen dan staff administrasi yang memadai; lingkungan kampus yang nyaman dan kondusif; peralatanyang memadai; pengaturan ruang kuliah; mata kuliah yang berorientasi pada penerapan; evaluasi hasil belajar dengan objektif; laboratorium yang lengkap dan modern; perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap dan modern; kemudahan mengakses dosen; kesiapan staf universitas; keakuratan informasi akademik; keramahan dosen dan staf; penguasaan nuku dan pengetahuan yang mutakhir; kejelasan nilai dan tujuan perkuliahan; kemantapan dan konsistensi latihan; kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan masa depan; dan pusat pelayanan kesehatan.
2. Pelaksanaan suatu karakteristik teknis tertentu akan berdampak terhadap karakteristik teknis lainnya, baik itu berdampak positif maupun negatif. Oleh sebab itu pihak Universitas Kristen Maranatha harus memperhatikan pelaksanaan karakteristik teknis yang paling berpengaruh terhadap karakteristik teknis lainnya. Misalnya: karakteristik teknis “pelatihan dosen

dan staf” akan mempengaruhi karakteristik teknis “kecepatan pelayanan”, “tingkat kebersihan karyawan”, dan “tingkat kesopanan”.

3. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa yang sejenis, yaitu universitas, Universitas Kristen Maranatha harus berhadapan dengan salah satu pesaingnya yaitu Universitas Katholik Parahyangan. Posisi Universitas Kristen Maranatha dalam persaingan ini dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu:
 - a. Berdasarkan karakteristik kebutuhan mahasiswa (penentuan posisi ini dilakukan oleh mahasiswa):
 - Posisi Universitas Kristen Maranatha unggul dibandingkan dengan Universitas Katholik Parahyangan pada karakteristik kebutuhan konsumen: “ketersediaan fasilitas fisik, peralatan di ruang kuliah yang memadai, dan adanya pusat pelayanan kesehatan”.
 - Posisi Universitas Kristen Maranatha seimbang dibandingkan dengan Universitas Katholik Parahyangan pada karakteristik kebutuhan mahasiswa: “jumlah dosen dan staf administrasi yang memadai, lingkungan kampus yang nyaman dan kondusif, pengaturan ruang kuliah yang baik, mata kuliah yang berorientasi pada penerapan, evaluasi hasil belajar secara objektif, disiplin bagi semua pihak, laboratorium yang lengkap dan modern, dosen dan staf hendaknya mudah dihubungi dan diakses, staf universitas akan selalu siap melayani mahasiswa, informasi/catatan yang diberikan dalam bidang pelayanan administrasi tidak salah, dosen dan karyawan hendaknya selalu

bersikap ramah dengan melayani mahasiswa, dosen menguasai buku wajib dan pengetahuan yang mutakhir, nilai dan tujuan perkuliahan ditetapkan dengan jelas, kemantapan dan konsistensi latihan, kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan masa depan, staf dan karyawan universitas hendaknya berpenampilan rapih”.

- Posisi Universitas Kristen Maranatha tidak unggul dibandingkan dengan Universitas Katholik Parahyangan pada karakteristik kebutuhan mahasiswa: ”keahlian dosen dan perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap dan modern”.

b. Berdasarkan karakteristik teknis (penentuan posisi ditentukan oleh pihak Universitas Kristen Maranatha sendiri):

- Posisi Universitas Kristen Maranatha unggul dibandingkan Universitas Katholik Parahyangan pada karakteristik teknis: ” tampilan kampus, ventilasi, dan penerangan”.

- Posisi Universitas Kristen Maranatha seimbang dibandingkan Universitas Katholik Parahyangan pada karakteristik teknis: ” tingkat pendidikan dosen dan staf, pelatihan dosen dan staf, tersedianya dosen dan staf yang memadai, tingkat kebersihan kampus, tingkat keamanan, desain kampus, tersedianya OHP dan sebagainya, tingkat kebersihan peralatan kampus, kapasitas ruang kuliah, distribusi kelas yang baik, mata kuliah sesuai dunia usaha, tingkat transparansi penilaian, tersedianya SAT, tersedianya peraturan yang jelas, kapasitas laboratorium, macam laboratorium, koleksi buku lengkap dan modern, tersedianya ruang dosen dan staf, adanya denah/petunjuk kampus,

tingkat kesabaran, tingkat keramahan, kecepatan pelayanan, tingkat ketelitian, tersedianya silabus, seragam kerja, tingkat kebersihan karyawan, tingkat kesopanan, tersedianya poliklinik, konseling dan asuransi”.

- Posisi Universitas Kristen Maranatha tidak unggul dibandingkan dengan Universitas Katholik Parahyangan pada karakteristik teknis: ”tersedianya fasilitas fisik”.

4. Kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi oleh Universitas Kristen Maranatha, yaitu:

- Koleksi buku yang lengkap dan modern
- Kecepatan pelayanan
- Tingkat kebersihan kampus

5.2 Saran

Dari pembahasan masalah dan kesimpulan yang ada, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu pihak Universitas Kristen Maranatha dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumennya, yaitu:

1. Pihak Universitas Kristen Maranatha hendaknya lebih memperhatikan dan memfokuskan diri pada apa yang sesungguhnya dibutuhkan oleh mahasiswa, dan perlu melakukan perbaikan terhadap kekurangan-kekurangan yang masih dimilikinya dengan berusaha mencari jalan keluarnya.

2. Dalam melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas, pihak Universitas Kristen Maranatha hendaknya memperhatikan korelasi antara karakteristik teknis kebutuhan mahasiswa dan karakteristik teknis dan juga korelasi antar karakteristik teknis untuk mencegah adanya kesalahan dalam pelaksanaannya.
3. Perusahaan sebaiknya mampu mempertahankan karakteristik kebutuhan kosumen yang sudah unggul, dan memperhatikan karakteristik teknis dengan tingkat kepentingan yang lebih besar serta berusaha meningkatkan diri dan memperbaiki karakteristik-karakteristik yang dinilai masih kurang.
4. Bagi pihak Universitas Kristen Maranatha, diharapkan dengan menggunakan metode *House of Quality* dapat dijadikan rancangan/rencana untuk melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap pelayanan konsumennya.