

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan mahasiswa adalah (Kuadran I):
  - Staf TU FE UKM memberikan layanan yang cepat dan nyaman (No. 10)
  - Staf TU FE UKM memahami dan memperhatikan kepentingan mahasiswa (No. 18)
  - Staf TU FE UKM tanggap terhadap kepentingan mahasiswa (No. 19)
2. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan harapan mahasiswa adalah (Kuadran II):
  - Staf TU FE UKM memberikan pelayanan yang dapat dipercaya (No. 7)
  - Staf TU FE UKM memberitahukan jadwal kegiatan belajar mengajar dengan tepat (jadwal kuliah, jadwal sidang, dll) (No. 8)
  - Staf TU FE UKM menyimpan data dengan akurat dan benar (No. 9)
  - Staf TU FE UKM mampu memberikan kepercayaan kepada mahasiswa (No. 14)
  - Mahasiswa merasa aman selama menggunakan jasa tata usaha (No. 15)
  - Staf TU FE UKM bersikap sopan kepada mahasiswa (No. 16)

- Staf TU FE UKM memiliki pengetahuan yang cukup yang berhubungan dengan pekerjaan mereka (No. 17)
  - Staf TU FE UKM siap merespon permintaan mahasiswa (No. 20)
3. Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh mahasiswa, akan tetapi dilakukan dengan cukup oleh tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha adalah (Kuadran III):
- TU FE UKM memiliki peralatan yang menggunakan teknologi tinggi (No. 1)
  - TU FE UKM memiliki fasilitas yang memadai (No. 3)
  - Staf TU FE UKM memberikan sambutan yang baik kepada mahasiswa (No. 4)
  - Staf TU FE UKM bersikap simpatik dalam menghadapi mahasiswa yang bermasalah (No. 6)
  - Staf TU FE UKM memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa (No. 11)
  - Staf TU FE UKM mau membantu masalah yang dihadapi mahasiswa (No. 12)
  - Staf TU FE UKM siap setiap saat untuk melayani mahasiswa (dalam jam kerja) (No. 13)
  - Staf TU FE UKM sabar dan penuh pengertian dalam menangani mahasiswa (No. 21)
  - Staf TU FE UKM memberikan tempat pelayanan yang nyaman kepada mahasiswa (No. 22)

4. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, namun dinilai kurang penting oleh mahasiswa, sehingga terkesan berlebihan adalah (Kuadran IV):

- Staf TU FE UKM berpenampilan rapi dan menarik (No. 2)
- Waktu pelayanan TU FE UKM sesuai dengan jadwal yang di informasikan kepada mahasiswa (No. 5)

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha (TU FE UKM):

1. Hendaknya staf TU FE UKM lebih memberikan layanan yang cepat dan nyaman kepada setiap mahasiswa.
2. Hendaknya staf TU FE UKM lebih memahami dan memperhatikan kepentingan mahasiswa.
3. Hendaknya staf TU FE UKM lebih tanggap terhadap kepentingan mahasiswa.