

BAB 4

SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka guna menjawab rumusan masalah peneliti menyimpulkan:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan staf ITCare di DLTI kepada dosen dan pengguna layanan DLTI lainnya berdasarkan kelima dimensi :
 - a. *Tangible* berdasarkan X1, 20 responden menjawab sudah sesuai harapan dan 10 responden menjawab belum sesuai harapan.
 - b. *Responsiveness* berdasarkan X2, 1 responden menjawab sudah melebihi harapan, 16 menjawab sudah memenuhi harapan, dan 13 responden menjawab belum sesuai harapan.
 - c. *Reliability* berdasarkan X3, 17 responden menjawab sudah sesuai harapan dan 13 responden menjawab belum memenuhi harapan.
 - d. *Assurance* berdasarkan X4, 18 responden menjawab sudah memenuhi harapan dan 12 responden menjawab belum memenuhi harapan.
 - e. *Emphaty* berdasarkan X5, 1 responden menjawab sudah melebihi harapan, 21 responden menjawab sudah memenuhi harapan, dan 8 responden menjawab belum memenuhi harapan.
 - f. *Emphaty* berdasarkan X6, 25 responden menjawab sudah memenuhi harapan dan 5 responden menjawab belum memenuhi harapan.
2. Dari hasil yang didapatkan dari hasil kuesioner, rata-rata responden menjawab pelayanan yang diberikan oleh staf ITCare DLTI sudah memenuhi harapan, namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan staf ITCare DLTI diperlukan atribut-atribut yang menjadi prioritas

dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Atribut disusun berdasarkan hasil GAP yang memiliki nilai terkecil :

- a. Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan adalah kemampuan pelayanan ITCare dapat dipercaya dalam memberikan solusi yang tepat dan akurat untuk menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh pengguna layanan.
 - b. Atribut prioritas kedua adalah staf ITCare cepat tanggap kepada permasalahan yang dihadapi pengguna layanan
 - c. Atribut prioritas ketiga adalah pengetahuan dan keterampilan staf ITCare dalam menjalankan tugasnya.
 - d. Atribut prioritas keempat adalah staf ITCare selalu tersedia dan menjawab pengguna layanan baik.
 - e. Atribut prioritas kelima adalah kepedulian staf ITCare akan permasalahan yang dihadapi pengguna layanan.
 - f. Atribut prioritas keenam adalah keramahan Staf ITCare dalam memberikan pelayanan.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut adalah:
- a. Untuk prioritas pertama staf ITCare memberikan solusi yang lebih akurat terkait kendala yang dialami oleh pengguna layanan, agar lebih paham akan masalah yang dialami pengguna layanan sebaiknya staf ITCare turun langsung ke lapangan untuk melihat masalah yang dialami pengguna layanan.
 - b. Prioritas kedua, staf ITCare DLTI lebih sigap dalam memberikan layanan.
 - c. Prioritas ketiga, perbaikan yang harus segera dilakukan adalah meningkatkan kualitas training ataupun pelatihan khusus.
 - d. Prioritas keempat, para staf ITCare DLTI selalu sedia melayani pengguna layanan dengan lebih baik lagi.
 - e. Prioritas kelima, staf ITCare lebih peduli akan permasalahan yang dihadapi pengguna layanan.

- f. Prioritas keenam, staf ITCare DLTI lebih ramah dalam memberikan pelayanan.

4.2 Saran

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel responden dengan mahasiswa sehingga dapat diketahui apakah hasilnya akan berbeda jika menambah variasi responden. Dapat juga mengkombinasikan metode servqual dengan metode pemecahan solusi lainnya.

