

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil yang diperoleh melalui pengambilan data terhadap 174 orang mahasiswa sebagai responden di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha Bandung, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut di bawah ini:

- 1) Secara umum, mahasiswa merasakan ketidakpuasan atas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha.
- 2) Dimensi *tangible* merupakan dimensi terpenting yang dapat menunjang dirasakannya kepuasan pelayanan. Ketidakpuasan muncul terhadap peralatan ruang kuliah yang meliputi meja kursi, papan tulis dan OHP yang tidak layak pakai, kebersihan dan kenyamanan laboratorium yang kurang terjaga, ketersediaan buku dan kenyamanan di perpustakaan yang kurang memadai, serta kondisi toilet yang kotor dan menimbulkan bau yang kurang sedap.
- 3) Pada dimensi *reliability*, ketidakpuasan dirasakan dalam hal kesungguhan dosen dalam memberikan pelayanan, serta pelayanan dari staf TU dan staf kerumahtanggaan yang selalu tidak tepat waktu.
- 4) Pada dimensi *responsiveness*, ketidakpuasan dirasakan dalam hal kesulitan mahasiswa dalam menemui dosen, staf TU dan staf kerumahtanggaan

untuk dimintai bantuan. Dosen dan staf perpustakaan juga kurang cekatan dalam melayani.

- 5) Pada dimensi *emphaty*, ketidakpuasan dirasakan dalam hal kurangnya perhatian dosen, staf tata usaha dan staf kerumah tanggaan terhadap mahasiswa.
- 6) Pada dimensi *assurance*, ketidakpuasan dirasakan dalam hal pengetahuan dosen dan staf TU.
- 7) Kepuasan muncul pada dimensi *assurance*, dalam hal kesopanan dosen, TU, staf perpustakaan dan kerumahtangaan. Dimensi *emphaty*, staf kerumahtangaan yang mampu menjalin komunikasi dengan mahasiswa. Dimensi *responsiveness*, yaitu kecekatan staf perpustakaan memberikan bantuan. Dimensi *reliability*, dalam hal ketepatan waktu pelayanan staf perpustakaan dan dimensi *tangible*, yaitu dalam hal penampilan dosen yang rapi, penerangan ruang kuliah yang baik serta peralatan laboratorium yang mencukupi.

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Saran Teoretis**

Saran teoritis yang dapat diusulkan peneliti berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan adalah:

- Melakukan penelitian yang lebih luas, dengan membandingkan kualitas pelayanan antar Fakultas yang ada di UKM
- Perhitungan tingkat kepentingan sebaiknya menggunakan sistem rangking agar lebih mudah.

### 5.2.2. Saran Praktis

Saran praktis yang dapat diusulkan peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut dibawah ini:

- Berdasarkan tingkat kepentingan, dimensi *tangible* merupakan dimensi yang dianggap paling penting sehingga perbaikan ataupun peningkatan kualitas pelayanan yang akan dilakukan sebaiknya dilakukan pada dimensi ini dahulu, mengingat dimensi ini menurut mahasiswa merupakan dimensi terpenting yang menunjang dirasakannya kepuasan pelayanan.
- Pada dimensi *tangible*, Laboratorium hendaknya diperluas dan dibersihkan secara teratur sehingga nyaman saat digunakan. Perpustakaan jika memungkinkan diperbesar ruangnya, jika tidak sebaiknya ditata ulang letaknya sehingga terlihat lebih luas dan nyaman, dan staf perpustakaan menegur mahasiswa yang ribut didalam perpustakaan sehingga mahasiswa lain tidak merasa terganggu saat membaca disana. Untuk buku-buku baru maupun buku yang biasanya diminta oleh dosen sebagai referensi hendaknya diperbanyak jumlahnya dan toilet hendaknya selalu dibersihkan tiap hari dan diberi pewangi sehingga tidak menimbulkan bau yang kurang sedap
- Pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty*, Fakultas dapat meningkatkan pelayanan dengan cara dekan memberikan himbauan bagi dosen dan untuk staf lainnya untuk lebih mendahulukan pelayanan terhadap mahasiswa walau sesibuk apapun, kemudian dosen juga diharapkan dapat memberikan waktu khusus untuk mahasiswa yang

bermasalah dalam hal pelajaran untuk berdiskusi, dan yang terakhir pihak MSDU diharapkan memberikan pelatihan *customer service* yang menyangkut bagaimana cara memperlakukan dan meningkatkan kemampuan untuk memahami mahasiswa serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada semua staf di Universitas Kristen Marantaha khususnya untuk staf dan dosen dari Fakultas Kedokteran.

- Pada dimensi *assurance*, meningkatkan pengetahuan para dosen dengan cara dekan menghimbau para dosen untuk lebih sabar dan rinci lagi dalam menjelaskan jawaban ataupun pelajaran yang diberikan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa menjadi lebih mengerti, sedangkan untuk staf TU dengan cara memberi pelatihan dan training sesuai dengan pekerjaannya sehingga para staf TU menjadi lebih mengerti mengenai tugas dan tanggung jawab dari pekerjaannya.
- Mempertahankan yang sudah dianggap memuaskan oleh mahasiswa seperti kesopanan dari dosen, TU, staf perpustakaan dan kerumahtangaan (*assurance*), kemampuan menjalin komunikasi dari staf kerumahtangaan (*emphaty*), kecekatan staf perpustakaan dalam memberikan bantuan (*responsiveness*), ketepatan waktu pelayanan staf perpustakaan (*reliability*) dan dalam hal penampilan dosen yang rapi, penerangan ruang kuliah yang baik serta peralatan laboratorium yang mencukupi (*tangible*).