

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang sudah dipaparrkan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pembelajaran secara online di Fakultas Teknik Universitas Islam Majapahit prodi Teknik industri dan sipil ditinjau dari pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible*) terdapat banyak item atribut pembelajaran yang dirasa masih kurang. Kekurangan tersebut sebab tidak sesuai antara presepsi mahasiswa dan kenyataan layanan yang diberikan. Sehingga perlu analisa prioritas perbaikan kualitas yang dilakukan.
2. Pengambilan keputusan prioritas diambil berdasarkan acuan rata-rata tingkat kesesuaian, yaitu 90%. Jika nilai kesesuaian atribut diatas 90% maka atribut tersebut perlu dipertahankan. Namun, jika nilai kesesuaian atribut di bawah 90% maka perlu adanya perbaikan kualitas. Dapat dilihat pada gambar tabel 4.5.
3. Hasil pengolahan *ServQual* menunjukkan bahwa 17 atribut yang diukur menghasilkan banyak nilai gap yang bernilai negative. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap pembelajaran online.
4. Berdasarkan hasil matriks IPA, atribut yang masih perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan yaitu pemberian motivasi dan petuah petuah penyemangat kepada mahasiswa untuk tetap menjaga semangat belajar walaupun secara online.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil observasi dan analisis data, peneliti masih menemukan faktor-faktor indikasi kelemahan dan kekurangan yang ada di Fakultas Teknik Universitas Islam Majapahit. Oleh karena itu penulis memberi masukan masukan sebagai berikut :

- a. Mengadakan evaluasi pelayanan bersama sektor pendidik dan tenaga pendidik beserta mahasiswa.
- b. Adanya upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara online.
- c. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dan meningkatkan pelayanan yang kurang sesuai.

## Daftar Pustaka

- Abari, A. A. F., Yarmohammadian, M. H., & Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via ServQual model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 15, 2299–2304. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.04.097>
- Akhlaghi, E., Amini, S., & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating Educational Service Quality in Technical and Vocational Colleges using SERVQUAL Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 5285–5289. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.424>
- Allen, J., Grazia, M., Eboli, L., Forciniti, C., Allen, J., Grazia, M., Forciniti, C., Mazzulla, G., Rica, D. C., Rodrigo, S., & Rica, C. (2020). ScienceDirect Latent factors on the assessment of service quality in an Italian airport peripheral. *Transportation Research Procedia*, 47, 91–98. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.03.083>
- Bagus, 2021. (2021). Analisis Kualitas Pembelajaran Online Di Era Covid-19 (Studi MAHASISWA UNIM MOJOKERTO). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>
- Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). Heliyon Assessing the relationship among service quality , student satisfaction and loyalty : the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, 7(April 2020),

e07590. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>

Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. In *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol. 11, Issue 2). [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id)

Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>

Rekayasa, J., Manajemen, D. A. N., Industri, S., No, V. O. L., Industri, T., Brawijaya, U., Nusaputra, N., Choiri, M., Wijaya, L. T., & Kusuma, N. (n.d.). *ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL DENGAN METODE SERVQUAL , IPA , DAN INDEKS PGCV ( Studi Kasus di PT . Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang ) ANALYSIS OF QUALITY IMPROVEMENT SERVICES WORKSHOP BY USING SERVQUAL , IPA , AND PG. 2(6), 1239–1250.*

Riksa Buana, D. (n.d.). *Konsep Tafakkur Dalam Alquran Dalam Menyikapi Coronavirus Covid-19 Indriya Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Virus Corona (Covid-19) dan-Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa.* <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam>

Wibisono, D. (2018). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD. *Sosio E-Kons*, 10(1), 56. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2262>

Pelanggan, K., & Cakrawala, C. V. (2019). *Manajemen 2019.*

Allen, J., Grazia, M., Eboli, L., Forciniti, C., Allen, J., Grazia, M., Forciniti, C., Mazzulla, G., Rica, D. C., Rodrigo, S., & Rica, C. (2020). ScienceDirect Latent factors on the assessment of service quality in an Italian airport peripheral. *Transportation Research Procedia*, 47, 91–98. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.03.083>

Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. In *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol. 11, Issue 2). [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id)