

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Jurusan Administrasi Bisnis Pada Politeknik Negeri Sriwijaya, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis telah memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dilihat dari pengukuran dimensi kualitas jasa yaitu dimensi bukti fisik (*Tangibles*) sebesar 76,86%, dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu sebesar 74,64%, dimensi ketangapan (*responsiveness*) yaitu sebesar 76,08%, dimensi Jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 80,48% dan terakhir dimensi empati (*emphaty*) yaitu sebesar 75,58%. Dari kelima dimensi kualitas jasa tersebut, dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi merupakan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan pernyataan “ Penampilan dosen dan karyawan rapi dan serasi”.
2. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu terletak pada dimensi keandalan (*reliability*) yaitu dengan pernyataan “ Dosen Jurusan Administrasi Bisnis memiliki ketepatan waktu yang baik dalam mengajar” yaitu dengan persentase sebesar 69.9%. Persentase ini tergolong tinggi tetapi diantara dimensi lain, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis dapat memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan bagi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya hendaknya dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan

kepada mahasiswa dengan cara menjadikan penelitian ini sebagai salah satu bahan pertimbangan dan acuan dalam melakukan pelayanan di Jurusan Administrasi Bisnis guna memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi dari mahasiswa.

2. Jurusan Administrasi dalam hal ini Ketua Jurusan hendaknya menghimbau kepada dosen-dosen agar datang tepat waktu dengan cara melakukan pendekatan kepada dosen-dosen yang sering datang terlambat. Hal ini dapat menjadi cara yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ketepatan waktu dosen mengajar. Sehingga waktu yang digunakan untuk menyampaikan pelajaran kepada mahasiswa dapat digunakan secara efektif.