# BAB V
# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan dimana bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap pelayanan Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya. Beberapa mahasiswa menyatakan pelayanan kurang memuaskan, Walaupun demikian pelayanan harus lebih di tingkatkan supaya para mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima selama menjalani perkuliahan.
2. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan berdasarkan empati dan bukti fisik adalah faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya. Hal ini berarti bahwa kepuasan yang diberikan oleh prodi lebih banyak ditentukan oleh penerima layanan berupa perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada mahasiswa, melakukan kontak, hubungan, dan komunikasi yang baik dengan mahasiswa serta bukti fisik seperti kebersihan dan kenyamanan lingkungan, kelengkapan peralatan dalam proses belajar, kelengkapan fasilitas kemahasiswaan dan kerapihan penataan bangunan supaya para mahasiswa merasa nyaman.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Disarankan di masa akan datang, penerapan dimensi kualitas layanan oleh Prodi Ekonomi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya menjadi pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.
2. Disarankan agar dimensi kualitas layanan berdasarkan *responsiveness* yang meliputi ketanggapan dan kecepatan respon dari dosen dan karyawan terhadap permasalahan mahasiswa, kesiapan dan kesediaan dari dosen dan karyawan dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu mahasiswa), kemauan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dosen dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswa (mis. menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa dan *empaty* yang meliputi kemudahan untuk menemui dosen, pengertian dan pemahaman dosen terhadap kebutuhan mahasiswa, perhatian karyawan terhadap mahasiswa, komunikasi yang baik dan ramah dari dosen dan karyawan dalam melayani mahasiswa dapat terus lebih ditingkatkan karena hal tersebut dinilai masih kurang sesuai dengan yang diharapan.

3. Bersarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh paling banyak terhadap kepuasan mahasiswa adalah faktor empati dan bukti fisik. Oleh karenanya jika ingin mendapatkan kepuasan yang lebih besar maka sebaiknya pihak fakultas berfokus pada hal tersebut.
4. Berdasarkan jawaban responden pada pertanyaan terbuka yang diajukan didalam kuesioner yaitu faktor-faktor apa saja yang perlu diprioritaskan di fakultas ini, para responden banyak menuliskan bahwa beberapa hal yang perlu diprioritaskan antara lain penataan bangunan berupa taman, kantin dan ruang kelas, penyempurnaan sarana dan peralatan yang ada (LCD, AC, WIFI), penyampaian setiap informasi dengan cepat dan efektif, kebersihan lingkungan, pelayanan pegawai administrasi juga perlu ditingkatkan, ketepatan waktu dosen dan pegawai serta peran dosen pembimbing lebih ditingkatkan.
5. Beberapa tambahan lainnya yaitu fasilitas atau layanan tambahan yang menurut para mahasiswa diperlukan antara lain berupa: tempat parkir gratis yang dekat dengan fakultas, laboratorium jurusan, perpustakaan yang mudah dijangkau dan koleksi buku bacaan yang perlu ditambah, toilet yang perlu diperbanyak, ketersediaan air, pengadaan fasilitas olahraga dan seni, penyampaian online setiap informasi secara realtime, penataan pengamanan fakultas, tempat penarikan uang melalui mesin ATM, pengadaan tempat penyampaian kotak saran dan penambahan ruang terbuka hijau.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id