

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pengelolaan data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *ServQual* dan QFD, maka penelitian ini menyimpulkan beberapa hal, sebagai berikut:

1. Dari hasil pengelolaan *ServQual score*, ditemukan kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap SIAKAD. Hal ini terlihat dari hasil skor *ServQual* yang negatif sebesar -1,01 pada suatu atribut layanan SIAKAD, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh SIAKAD belum memenuhi ekspektasi mahasiswa.
2. Analisis menunjukkan bahwa dimensi dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah *Assurance*, diikuti oleh *Reability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*.
3. Berdasarkan hasil perhitungan *normalized raw weight*, ditemukan atribut layanan dengan nilai normalisasi tertinggi. Oleh karena itu, perbaikan pada atribut tersebut perlu diprioritaskan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
4. Berdasarkan respon teknis maka upaya perbaikan yang mendapat prioritas tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan ialah, evaluasi proses validasi entitas, evaluasi dan perbaikan kinerja SIAKAD, optimalisasi fitur-fitur yang sudah ada sesuai dengan harapan mahasiswa, sosialisasi panduan penggunaan SIAKAD, dan melakukan audit keamanan informasi.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan, maka peneliti menyarankan agar Instansi ABC tetap konsisten dalam pengembangan dan

perbaikan kinerja atribut kualitas layanan SIAKAD yang dianggap krusial oleh mahasiswa, namun implementasinya belum mencapai ekspektasi mahasiswa sehingga perlu ditingkatkan. Selain itu, disarankan untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut guna menyempurnakan penelitian ini dengan lebih mendalam dan rinci.

