

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna di STAI Sebelas April. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengguna layanan sistem informasi akademik mempersepsikan bahwa kualitas layanan sistem informasi akademik sudah berkualitas. Indikator tertinggi dalam kualitas layanan sistem informasi akademik yaitu *assurance*. Indikator terendah dalam kualitas layanan sistem informasi akademik yaitu *reliability*.
2. Pengguna layanan sistem informasi akademik mempersepsikan bahwa kepuasan pengguna sudah puas. Indikator tertinggi dalam kepuasan pengguna yaitu puas terhadap layanan. Indikator terendah dalam kepuasan pengguna yaitu pengalaman baik.
3. Berdasarkan hasil pengujian didapat bahwa kualitas layanan sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas layanan sistem informasi akademik ditingkatkan, maka kepuasan pengguna pun dapat meningkat secara signifikan.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan, maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut.

1. Variabel kualitas layanan sistem informasi akademik di STAI Sebelas April Sumedang dapat dikatakan sudah berkualitas, namun pada variabel tersebut masih terdapat persentase indikator dengan kecenderungan pilihan jawaban terendah yaitu indikator *reliability*. Oleh karena itu, petugas bagian administrasi akademik di STAI Sebelas April Sumedang diharapkan meningkatkan reliabilitasnya dengan cara memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan agar

pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama serta pemberian informasi yang dibutuhkan secara singkat, padat dan jelas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Parasuraman dalam Setiawan (2018, hlm. 37-40) bahwa reliabilitas berkaitan dengan kinerja yang harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi tinggi. dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan secara singkat, padat dan jelas. Selain itu, upaya yang dapat dilakukan adalah memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

2. Variabel kepuasan pengguna layanan sistem informasi akademik di STAI Sebelas April Sumedang dapat dikatakan sudah puas, namun pada variabel tersebut masih terdapat persentase indikator dengan kecenderungan pilihan jawaban terendah yaitu indikator pengalaman baik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengalaman yang baik bagi pengguna maka petugas bagian administrasi akademik STAI Sebelas April Sumedang disarankan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan menepati waktu yang telah dijanjikan saat pemberian pelayanan sehingga kepuasan juga meningkat. Menurut Fang dalam Imanuel & Tanoto (2019), kepuasan akan dirasakan ketika mereka dilayani dengan baik sehingga menimbulkan persepsi kuat terhadap layanan dan menciptakan kepercayaan tinggi pada penyedia layanan tersebut.