

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang didapatkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Kemudian implikasi dan rekomendasi bagi pihak yang terlibat dalam penelitian ini, sehingga diharapkan bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori sedang. Penelitian yang dilakukan pada beberapa fasilitas yaitu Mesjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Nasional dan Perpustakaan menunjukkan bahwa pentingnya mempertahankan dan meningkatkan setiap fasilitas.

- a. Gambaran umum kualitas layanan Mesjid Al-Furqon berada pada kategori sedang. Dimensi *tangibles* memiliki nilai rata-rata tertinggi dan dimensi *emphaty* memiliki nilai rata-rata terendah.
- b. Gambaran umum kualitas layanan Museum Pendidikan Nasional berada pada kategori sedang. Dimensi *reliability* memiliki nilai rata-rata tertinggi dan dimensi *responsiveness* memiliki nilai rata-rata rendah.
- c. Dan gambaran umum kualitas layanan Perpustakaan berada pada kategori sedang. Dimensi *tangibles* memiliki nilai rata-rata tertinggi dan dimensi *emphaty* memiliki nilai rata-rata terendah.

5.2 Implikasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi keilmuan yang membahas tentang kualitas layanan agar bisa menambahkan data mengenai fakto-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan output dari variabel ini.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi pada beberapa pihak yang terkait dalam penelitian ini dan untuk penelitian selanjutnya, diantara adalah sebagai berikut:

5.3.1 Bagi pihak perguruan tinggi

- a. Pada layanan Mesjid Al-Furqon, peneliti menyarankan untuk meningkatkan kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan jama`ah. Misalnya, memastikan peralatan sholat dalam keadaan bersih dan lengkap mulai dari sajadah yang tidak berdebu, adanya sajadah yang berbau tidak enak hingga mukena yang juga wangi serta layak digunakan oleh jama`ah. Selain itu, pemberian informasi kepada jama`ah yang kesulitan mencari fasilitas yang dibutuhkan seperti adanya papan informasi ruang utama pelaksanaan sholat, posisi toilet ikhwan/akhwat hingga tempat penitipan barang.
- b. Pada layanan Museum Pendidikan Nasional, peneliti menyarankan untuk peningkatan kinerja karyawan dalam hal kesesuaian pemberian layanan dan ketepatan respon kebutuhan mahasiswa. Misalnya petugas hadir sebelum jam operasional yaitu pukul 08.00 WIB dan pulang sesuai waktu tutupnya jam operasional yaitu pukul 15.00 WIB, petugas membantu pelaksanaan kegiatan pameran dan seminar dengan memastikan kondisi proyektor bekerja dengan baik, menyediakan kursi tambahan sebagai antisipasi jumlah penonton yang melebihi target hingga menjaga keamanan dan kebersihan ruangan.
- c. Pada layanan Perpustakaan, peneliti menyarankan untuk meningkatkan kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan pemustaka. Misalnya, adanya papan informasi yang menunjukkan posisi buku berdasarkan konsentrasinya, adanya denah ruangan pada setiap lantai perpustakaan seperti lantai pertama ruang penitipan barang, ruang layanan

informasi, ruang BI Corner. Lantai kedua adanya ruang baca lesehan, ruang referensi muatan lokal, ruang koleksi teksbook dan lantai tiga diisi dengan ruang audio visual, ruang multimedia, gudang buku.

5.3.2 Bagi peneliti selanjutnya

Kemudian, peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak referensi terkait dengan kualitas layanan, agar penelitian yang dilakukan lebih baik. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan hasil penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya, dapat mengantisipasi kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini sehingga peneliti diharapkan mampu menutupi kekurangan tersebut dengan penelitian lain menggunakan teori pendukung yang terbaru.