

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran tingkat kinerja karyawan tenaga kependidikan FKIP Universitas X cenderung tinggi. Faktor yang menunjukkan tingkat kinerja karyawan tertinggi yakni kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tenaga kependidikan FKIP Universitas X cakap dalam mengisi suatu jabatan yang dipercayakan dan hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja maupun atasan serta dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan penindaklanjutannya.
2. Gambaran kualitas pelayanan tenaga kependidikan FKIP Universitas X kepada mahasiswa cenderung tinggi. Faktor yang menunjukkan kualitas pelayanan tertinggi yakni *Assurance* atau jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan perilaku yang dimiliki oleh karyawan tenaga kependidikan FKIP Universitas X kepada mahasiswa dapat membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri mahasiswa dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. sudah sesuai dengan harapan. Hal ini tentu akan berdampak positif terhadap penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh FKIP Universitas X secara umum.
3. Kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan tingkat kinerja karyawan maka akan berpengaruh terhadap kenaikan kualitas pelayanan.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis merumuskan beberapa rekomendasi yang dapat menjadi pertimbangan bagi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa rekomendasi tersebut yakni :

1. Gambaran tingkat kinerja karyawan tenaga kependidikan FKIP Universitas X cenderung tinggi namun belum optimal, sehingga organisasi dirasa perlu untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan tingkat kinerja karyawan terutama mengenai ketersediaan. Untuk mengatasi permasalahan ini, karyawan perlu datang tepat waktu ke tempat kerja dan meningkatkan tingkat kehadiran di tempat kerja.
2. Gambaran kualitas pelayanan tenaga kependidikan FKIP Universitas X cenderung tinggi namun belum optimal, sehingga organisasi dirasa perlu untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama mengenai *Emphaty* atau empati. Oleh karena itu, penulis memberikan rekomendasi kepada organisasi dalam hal ini karyawan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan mahasiswa.
3. Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, namun penulis mengajukan rekomendasi yang dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya dengan variabel independen yang berbeda, dengan faktor lain secara teoritis mempengaruhi kualitas pelayanan. Seperti halnya produk, teknologi, fasilitas lain selain kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan.