

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan metode *Servqual (Service Quality)* pada penelitian ini menggunakan 5 dimensi. Masing-masing dimensi terdapat 5 butir pertanyaan dengan 87 responden yang digunakan sebagai sumber pengisian kuesioner. Hasil perhitungan berdasarkan tiap dimensi yaitu:
 - a. Dimensi Bukti Fisik mendapatkan nilai Gap sebesar 0,06 yang artinya dimensi bukti fisik dikatakan Puas.
 - b. Dimensi Keandalan mendapatkan nilai Gap sebesar 0,04 yang artinya dimensi keandalan dikatakan Puas.
 - c. Dimensi Daya Tanggap mendapatkan nilai Gap sebesar -0,30 yang artinya dimensi daya tanggap dikatakan Tidak Puas.
 - d. Dimensi Jaminan mendapatkan nilai Gap sebesar 0,08 yang artinya dimensi jaminan dikatakan Puas.
 - e. Dimensi Empati mendapatkan nilai Gap sebesar -0,34 yang artinya dimensi empati dikatakan Tidak Puas.
 - f. Dari perhitungan *servqual* diperoleh gap keseluruhan dimensi sebesar -0.09, hal ini menandakan bahwa mahasiswa tidak puas terhadap kinerja yang telah diberikan oleh pihak jurusan, dalam hal ini pihak jurusan perlu adanya perbaikan dan peningkatan kinerja agar lebih baik lagi kedepannya.
2. Perancangan sistem ini berbasis *web* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

3. Telah dibuat sebuah sistem analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik di prodi TI menggunakan metode *Service Quality*. Sistem yang dihasilkan sesuai dengan perancangan sistem secara keseluruhan sebagai solusi dari sebagian permasalahan dalam menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa.

5.2 Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam pengembangan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi akademik (SIKAD) kampus Universitas Timor pada dimensi bukti fisik, kehandalan dan jaminan memperoleh nilai gap yang positif. Hal ini menandakan bahwa pihak jurusan perlu mempertahankan kinerja tersebut
2. SIKAD pada dimensi daya tanggap harus diperbaiki terutama pada bagian penyampaian informasi dan respon, misalnya jumlah IPK yang tidak sesuai, dan transkrip nilai mahasiswa yang tidak lengkap.
3. SIKAD pada dimensi empati harus diperbaiki terutama pada bagian SIKAD yang sering mengalami kendala.
4. Diharapkan agar penelitian selanjutnya mengkolaborasi dua metode sekaligus agar memperoleh hasil yang maksimal.
5. Diharapkan agar penelitian selanjutnya menggunakan responden yang lebih banyak lagi.
6. Sistem yang dibangun masih sederhana, diharapkan agar kedepannya dikembangkan dengan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fuad, Endah Harisun. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika. *Jiko (Jurnal Informatika dan Komputer) Ternate*.
- Ajjah, J. H. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi terhadap Kinerja Perangkat Desa . *Jurnal Manajemen*, 232-236.
- Amin, N. F. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel. *Junal Pilar*, 15-31.
- Daniel Dido Jantce TJ Sinjintak, M. J. (2020). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kursus Bahasa Inggris Pada Intensive English Course Di Ciledug Tangerang. *JURNAL IPSIKOM*.
- Dimas Haibar Adarina, A. S.-G. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Matahari Depertemen Store Tunjangan Plaza Surabaya. Surabaya.
- Ellbert Hutabari, A. D. (2019). Perancangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Android Pada Mata Pelajaran Ilmu Pengetahuan Sosial Untuk Anak Sekolah 12
- Ermini, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Atas Kualitas Layanan Akademik Di Pusat Pelayanan Terpadu Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 468-481.
- Irawan, I. (2018). Pengembangan Sistem Informasi Akademik Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 55-66.
- Lidya Stefany Wara, L. K. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 1-15.

- M Arfa Andika Candra, I. A. (2021). Sistem Informasi Berprestasi Berbasis Web Pada SMP Negeri7 Kota Metro. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer (JMIK)*, 175-189.
- Majid, A. (2013). Strategi Pembelajaran. Malang: Bandung:Remaja Rosdakarya, 2013.
- Muhammad Latif Nur Rohman, U. S. (2021). Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Rumah Makan Griya Dahar Mbok Sum. *Journal Competency Of Business*, 64-76.
- Mukrodin, S. (2020). Implementasi Metode Waterfall Dalam Membangun Tracer Study Dan Penerimaan Peserta Didik Baru Dengan Pengujian Black Box Testing. *Jurnal Dinamik*, 39-49.
- Nazilah, Ilhamsyah, Syahru Rahmayuda. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Pengukuran Kualitas Layanan Akademik Menggunakan Model Servqual. *Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 247- 256.
- Nur Rubiati, S. W. (2019). Aplikasi Aabsensi Siswa Menggunakan QR Code dengan Bahasa Pemrograman PHP Di SMKIT zunurain Aqila Zahra Di Pelinting. *Jurnal Iformatika, Manajemen dan Komputer*, 62-70.
- Rachmat, E. R. (2018). Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web (Studi Kasus SMK Insan Madani). *Jurnal Teknik Komputer*, 168-176.
- Raden Roro Suci Nurdianti, S. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode Service Quality (Servqual) Pa... an Pendidikan Ekonomi Univesitas Siliwangi. *Jurnal Silliwangi : Seri Pendidikan*, 47-51.
- Sahi, A. (2020). Aplikasi Test Potensi Akademik Seleksi Saringan Masuk Lp3i Berbasis Web Online Menggunakan Framewok Codeigniter. *Tematik- Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 120-129.
- Siti Nur Aisah, R. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Bulletin Of Management And Businness*, 43-50.

- Subagia, A. (2018). Kolaborasi Codeiniter Dan Ajax Dalam Perancangan Cms. Jakarta: Jakarta:Pt Elex Media Komputindo.
- Supriyanta, I. I. (2018). Sistem Informasi Penjualan Busana Pengantin pada Tutut Manten Yogyakarta. *Journal Speed- Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 1-6.
- Syifah Fauziyah, Y. S. (2022). Literature Review: Analisis Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*.
- Usep Teisnajaya. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Tingkat Fakultas Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sumatera Selatan. *Jasisfo (Jurnal Sistem Informasi)*, 1-11.
- William H. DeLONE, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success : A Tean-Yaer Update. *Jurnal of management information system*, 9-30.
- Yadi. (2018). Analisa Usability pada Website Traveloka. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 172-180.