

Bab V

Kesimpulan dan saran

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pembelajaran online pada program studi teknik industri UPN Veteran Jawa Timur dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Atribut pelayan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah atribut yang memiliki nilai harapan tinggi dan nilai kepuasan rendah pada analisa *Servqual* dan atribut dengan peredikat *must-be* pada analisa *Kano*. Terdapat atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk mahasiswa :

1. Desain tampilan yang tidak membosankan
2. Kelengkapan fitur pembelajaran dalam aplikasi
3. Pembuatan standarisasi kurikulum pembelajaran online
4. Ketepatan dosen dalam memberikan pembelajaran sesuai materi yang dibutuhkan
5. Kemudahan dan kelengkapan mencari materi
6. Mahasiswa mendengarkan saat pembelajaran berlangsung
7. Materi yang ditampilkan jelas
8. Komunikasi dua arah terjalin dengan baik

Untuk Dosen :

1. kelengkapan fitur pembelajaran dalam aplikasi
 2. pembuatan standarisasi kurikulum pembelajaran online
 3. kemudahan dan kelengkapan materi
 4. penyampaian materi yang relevan
 5. waktu pembelajaran sesuai dengan jadwal
 6. informasi yang diberikan terfokus pada kurikulum pembelajaran
 7. komunikasi dua arah terjalin dengan baik
 8. Bahasa dalam melakukan pembelajaran mudah dipahami
- 2) Rancangan respon teknis yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan pengenalan lebih lanjut pada mahasiswa dan dosen agar lebih paham akan sistem pembelajaran online dan penambahan fitur fitur yang lebih lengkap demi mendorong kemudahan proses belajar mengajar berbasis online ini. Sehingga nantinya sinkronisasi dan ketepatan pembelajaran online akan terwujud.

5.2 Saran

1. Dari hasil penelitian yang diperoleh dan penarikan kesimpulan, progdil teknik industri UPN Veteran Jawa Timur sebaiknya mengambil langkah teknis berupa pengenalan kualitas sistem pembelajaran online karena memang sistem ini masih cukup baru serta penambahan beberapa fitur demi menunjang kemudahan

pembelajaran online. Dalam analisisnya apabila respon teknis bisa dimaksimalkan maka akan tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik dan kepuasan pelanggan yang lebih baik

2. Penelitian ini sebatas untuk mengetahui respon teknis apa yang dapat dilakukan program studi teknik industri UPN Veteran Jawa Timur untuk kedepannya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang ada, belum dianalisa mengenai perubahan tingkat kepuasan pelanggan atau tingkat kepuasan pelanggan setelah diterapkan solusi yang dihasilkan. Tentunya hal ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya agar dapat menganalisa sampai ke tahap perubahan tingkat kualitas pelayanan setelah diterapkan solusi yang dihasilkan.