

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis kepentingan dan kinerja menggunakan metode CSI dan IPA mendapatkan suatu kesimpulan bahwa :

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja chatbot berada pada nilai 76% dalam kriteria puas
2. Hanya 2 dari 13 atribut yang kinerjanya sesuai harapan mahasiswa yaitu indikator *Natural Language Understanding* dan kesediaan merekomendasikan
3. Atribut-Atribut yang berada di kuadran A adalah atribut nomor 3, sehingga layanan perlu ditingkatkan karena masih belum sesuai dari harapan. Atribut yang ada pada kuadran B adalah atribut nomor 1,4,7,9,13, sehingga layanan akademik chatbot harus mempertahankan kinerjanya. Atribut yang ada pada kuadran C adalah atribut nomor 2,5,6,8,10,11,12, sehingga peningkatan atribut pada atribut atribut tersebut harus dipertimbangkan ulang dikarenakan tingkat kepentingannya juga tidak besar diharapkan oleh mahasiswa.

5.2. Saran

1. Lembaga prodi Manajemen harus senantiasa meningkatkan layanan akademiknya terutama dalam penggunaan chatbot, karena masih

banyak indikator yang belum sesuai harapan dari mahasiswa, walaupun tingkat kepuasan sudah dalam kriteria puas

2. Penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk terus berinovasi dalam pemanfaatan teknologi guna meningkatkan pelayanan, serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya agar ilmu pengetahuan terkait pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan pelayanan semakin berkembang