

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa mahasiswa belum sepenuhnya puas akan kinerja dari Laboratorium Fisika Dasar Universitas Gadjah Mada, dibuktikan dengan adanya lima variabel yang berada pada kuadran A (*improve*) yaitu tingkat kepentingan mahasiswa tinggi namun kinerja yang diberikan Laboratorium Fisika Dasar Universitas Gadjah Mada kurang. Untuk atribut yang masuk ke dalam kuadran B (*maintenance*) adalah kebersihan fasilitas penunjang (misalnya toilet, mushola, tempat parkir), kelengkapan informasi mengenai tata tertib, buku petunjuk penggunaan lab dan peralatan laboratorium, konsentrasi asisten laboratorium selama praktikum berlangsung, dan keamanan dalam penggunaan alat di laboratorium

Untuk atribut yang masuk ke dalam kuadran C (*low priority*) adalah kesigapan asisten laboratorium dalam melayani praktikan, keramahan asisten laboratorium kepada praktikan, dan kesopanan sikap dan tutur kata asisten laboratorium. Untuk atribut yang masuk ke dalam kuadran D (*high over*) adalah kebersihan ruangan praktikum laboratorium, kebersihan peralatan di laboratorium, kompetensi asisten laboratorium dalam memberikan penjelasan kepada praktikan, kemampuan asisten laboratorium dalam menjawab pertanyaan praktikan, kesesuaian jadwal laboratorium dengan pelaksanaan praktikum, kejelasan informasi yang diberikan oleh asisten laboratorium, kesediaan asisten laboratorium

untuk membantu praktikan selama praktikum, kesediaan asisten laboratorium untuk memberikan informasi mengenai tata cara praktikum dan kemampuan asisten laboratorium dalam memberikan materi praktikum kepada praktikan.

Dilihat dari lima dimensi Servqual, seluruh indikator yang berada pada dimensi kehandalan masuk kedalam kuadran D (*over*). Indikator yang berada pada dimensi bukti fisik sebagian besar berada pada kuadran B (*maintenance*). Indikator yang berada pada dimensi empati sebagian besar masuk kedalam kuadran C (*low priority*). Indikator yang berada pada dimensi daya tanggap sebagian besar masuk kedalam kuadran D (*over*) dan indikator yang berada pada dimensi jaminan masuk kedalam kuadran B (*maintenance*), dimana kemampuan memberikan jaminan pelayanan yang baik oleh Laboratorium Fisika Dasar Universitas Gadjah Mada sudah terpenuhi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan, berikut ini adalah beberapa saran yang telah dikelompokkan, yaitu

1. Bagi Laboratorium Fisika Dasar Universitas Gadjah Mada

Laboratorium Fisika Dasar Universitas Gadjah Mada dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan dalam menentukan kebijakan yang akan dibuat pada masa yang akan datang. Dengan mengetahui tingkat kepentingan mahasiswa, maka akan memudahkan Laboratorium Fisika Dasar Universitas Gadjah Mada dalam mengalokasikan tenaga dan sumber daya secara efektif. Kinerja pada atribut di kuadran D (*over*) dapat dikurangi untuk mempertahankan kinerja pada atribut di kuadran B (*maintenance*). Sedangkan

pada Kuadran A (*low priority*) harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa sedangkan pada atribut di kuadran C (*low priority*), Laboratorium Fisika Dasar Universitas Gadjah Mada dapat menunda peningkatan tersebut karena mahasiswa belum menganggap penting atribut di kuadran ini.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan dan kinerja Laboratorium Fisika Dasar Universitas Gadjah Mada dapat melakukan penelitian dengan memilih waktu pengumpulan data responden pada saat waktu praktikum berlangsung untuk memudahkan mendapatkan kualitas pengisian kuesioner lebih baik karna berada dalam pengawasan asisten.