

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri berada pada kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai GAP yang positif pada seluruh dimensi EduQual, menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan lebih tinggi daripada harapan mereka.
2. Dimensi yang memiliki GAP tertinggi adalah Fasilitas Fisik (1.32), menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap kondisi fisik seperti ruang kelas, peralatan, dan fasilitas pendukung lainnya.
3. Dimensi Hasil Belajar memiliki GAP terendah (1.14), yang mengindikasikan bahwa meskipun persepsi mahasiswa terhadap capaian pembelajaran cukup tinggi, masih terdapat ekspektasi yang belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini menjadi perhatian penting dalam peningkatan mutu akademik.
4. Dari hasil Importance Performance Analysis (IPA), terdapat beberapa indikator yang berada di Kuadran I (Prioritas Utama), artinya indikator-indikator tersebut dianggap sangat penting oleh mahasiswa namun belum memberikan kinerja yang memadai, sehingga perlu segera ditingkatkan.
5. Uji validitas menunjukkan bahwa hampir seluruh item pernyataan valid, dengan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai



Cronbach's Alpha sebesar 0.603, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian berada pada tingkat reliabilitas yang dapat diterima.

## 5.2 Saran

1. Pihak Fakultas sebaiknya meningkatkan kualitas hasil pembelajaran, melalui pembaruan kurikulum, metode pengajaran yang interaktif, serta pelatihan peningkatan kompetensi dosen.
2. Perlu dilakukan evaluasi dan pemeliharaan fasilitas kampus secara berkala, agar kenyamanan dan kelayakan fasilitas yang dirasakan mahasiswa dapat dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Meningkatkan daya tanggap dosen dan tenaga kependidikan dalam merespons kebutuhan dan keluhan mahasiswa, terutama dalam pelayanan akademik dan administrasi, agar komunikasi antara mahasiswa dan staf semakin efektif.
4. Perlu dikembangkan lebih banyak program soft skill dan pelatihan kepribadian, seperti seminar, workshop, dan organisasi kemahasiswaan, untuk menunjang pengembangan diri mahasiswa di luar akademik.
5. Disarankan kepada pimpinan fakultas untuk terus memantau kualitas pelayanan secara rutin, melalui survei kepuasan mahasiswa dan forum diskusi terbuka, sehingga kebijakan perbaikan dapat lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.