

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- a. faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kecepatan akses layanan, pemenuhan atau ketepatan atas penyelesaian permasalahan, ketersediaan sistem yang mampu mendukung layanan, keamanan data diri dari pengguna layanan, kecepatan respon dari penyedia layanan, penyediaan pelayanan berulang ketika terjadi permasalahan pelayanan, serta ketersediaan kontak yang dapat dihubungi ketika terdapat permasalahan terkait civitas akademik.
- b. Cara agar *helpdesk online* SISFO agar dapat meningkatkan kepuasan terhadap mahasiswa yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa terkait dengan kecepatan akses dan respon, ketepatan atas penyelesaian permasalahan, menjamin keamanan data mahasiswa, serta memastikan interaksi antar penyedia layanan dengan pengguna layanan dilakukan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran penelitian dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Saran untuk *Helpdesk Online* SISFO
 - 1) Melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kualitas yang diberikan khususnya kepada mahasiswa,
 - 2) Fokus mengoptimalkan layanan kemudahan akses serta penggunaan layanan yang dilakukan oleh pengguna layanan,
 - 3) Meningkatkan pemenuhan atau ketepatan dalam penyelesaian masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan,
 - 4) Meningkatkan kecepatan respon kepada pengguna layanan,
 - 5) Meningkatkan penerimaan atas complain yang didapat serta memberikan solusi atas complain dari pengguna layanan,

- 6) Menyediakan kontak lain sebagai alternatif apabila kontak utama sedang mengalami kendala.

b. Saran untuk penelitian selanjutnya

- 1) Penelitian ini menggunakan metode *e-servqual* pada *helpdesk online* sisfo, pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan metode yang berbeda atau tempat penelitian yang berbeda,
- 2) Penelitian ini menggunakan Aplikasi WarpPLS, diharapkan penelitian berikutnya dapat menggunakan aplikasi lain agar menjadi perbandingan hasil penelitian yang didapatkan.

