

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Telah didapatkan data survey 200 mahasiswa di Universitas Dharma Andalas dari hasil survey data tersebut sudah diuji validitas dan reliabilitas dimana uji validitas digunakan untuk menguji keakuratan sebuah data sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah sebuah data yang dimiliki sudah konsisten. Oleh karena itu data dapat dianalisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan logika *fuzzy* metode Mamdani, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi. Dari hasil yang didapat menggunakan logika fuzzy metode Mamdani didapatkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa yaitu memuaskan, dengan nilai tegas untuk Kepuasan mahasiswa adalah **81,86**. Nilai tegas untuk kepuasan mahasiswa 81,86 berada pada rentang > 75 yang berarti kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi memiliki kategori sangat memuaskan. Dengan ini disimpulkan bahwa, pelayanan akademik dan administrasi pada penelitian ini *tanggibles* dan *assurance* yang berada di rentang terendah dari kelima aspek.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini sebagai acuan bagi peningkatan layanan akademik dan administrasi kampus disarankan pihak kampus lebih meningkatkan atau memperhatikan aspek yang berada di rentang terendah dari kelima aspek yang di uji supaya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan administrasi dapat terpenuhi atau bisa lebih baik dari sekarang.

Penelitian ini juga dapat dikembangkan metode lain untuk melihat dan membandingkan hasil yang lebih komperensif.