

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengukuran analisis kinerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri menggunakan perspektif pelanggan pada indikator akuisisi pelanggan (*Customer Acquisition/ CA*) pada tahun 2014 - 2017 menunjukkan kinerja “sangat baik”.
2. Hasil pengukuran analisis kinerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri menggunakan perspektif pelanggan pada indikator retensi pelanggan (*Customer Retention/ CR*) tahun 2014 - 2017 menunjukkan kinerja “sangat baik”.
3. Hasil pengukuran analisis kinerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri menggunakan perspektif pelanggan pada indikator kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction/ CS*) menunjukkan kinerja “kurang puas”.
4. Hasil pengukuran analisis kinerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri berdasarkan perspektif pelanggan secara keseluruhan menunjukkan kinerja “baik”.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran berikut:

1. Kementerian Agama selaku wakil pemerintah yang mengawasi dan bertanggung jawab atas terselenggaranya Perguruan Tinggi Islam khususnya STAIN Kediri hendaknya mengupayakan adanya pengukuran kinerja yang komprehensif dan berkala bagi Perguruan Tinggi Islam sebagai sarana aplikatif Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan yang merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas dan kinerja serta mengembalikannya pada *Khittah* Kementerian Agama sebagai upaya melaksanakan Motto Ikhlas Beramal, Kinerja yang profesional dan amanah, sehingga kemudian kinerja STAIN Kediri diharapkan dapat menjadi lebih baik, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.
2. Pada indikator Akuisisi Pelanggan (*Customer Acquisition/ CA*), STAIN Kediri perlu ada strategi khusus untuk promosi yaitu memperkenalkan STAIN Kediri kepada masyarakat luas dengan tujuan untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat sehingga tertarik untuk mendaftar dan menjadi mahasiswa STAIN Kediri sehingga jumlah mahasiswa baru di tahun-tahun berikutnya dapat terus meningkat.

3. Pada indikator Retensi Pelanggan (*Customer Retention/ CR*), upaya untuk mempertahankan mahasiswa sampai lulus harus ditingkatkan, dan memikirkan cara yang lebih baik dari sebelumnya agar dapat meluluskan mahasiswa lebih banyak lagi, misalnya dengan lebih mengefektifkan proses perkuliahan dengan mengevaluasi materi-materi yang disampaikan sehingga yang disampaikan benar-benar tepat dan mengarahkan mahasiswa untuk segera lulus.
4. Pada indikator Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction/ CS*), hasil kuesioner menunjukkan bahwa STAIN Kediri hendaknya memperbaiki kualitas pelayanan. Beberapa aspek masih kategori Netral, seperti aspek *tangible* meliputi sarana dan prasarana seperti ruang kuliah, ketersediaan buku perpustakaan, fasilitas laboratorium, kamar kecil, ruang ibadah, dll; terkait aspek *reliability* meliputi kehandalan dosen dan karyawan seperti bahan ajar/ materi, ketepatan waktu mengajar, realisasi jadwal perkuliahan, realisasi kalender akademik; terkait aspek *Responsiveness* meliputi ketepatan penyaluran dana beasiswa, dan penanganan masalah akademik oleh karyawan dan dosen, terkait aspek *Assurance* meliputi perlakuan pada mahasiswa seperti penanganan wali studi dan karyawan akademik terhadap keluhan mahasiswa, terkait aspek *Empathy* meliputi pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa seperti kepedulian STAIN dalam memahami keluhan mahasiswa, fasilitas

untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa, serta pemahaman serta keakraban dosen dan karyawan dalam masalah akademik.

5. Saran untuk peneliti selanjutnya yang tertarik mengambil penelitian serupa, sebaiknya melakukan penelitian dengan menambah indikator yang lainnya seperti menggunakan perspektif Keuangan, Proses Internal Bisnis, dan Pertumbuhan dan Perkembangan agar didapat hasil pengukuran yang komprehensif dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.