

BAB 5 KESIMPULAN

Penelitian ini telah menguji kualitas layanan secara umum dari Departemen TI berdasarkan persepsi dari pengguna layanan dengan menggunakan model SERVQUAL yang diadaptasi untuk layanan TI. Dari pengolahan data dan analisis yang dilakukan pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji instrumen SERVQUAL yang diadaptasi ini menunjukkan bahwa instrumen format tiga kolom yang digunakan dalam penelitian ini cukup reliabel berdasarkan uji reliabilitas alpha Cronbach yang menghasilkan nilai koefisien di atas 0,7.
2. Penggunaan kuesioner format tiga kolom ini memberikan nilai zona toleransi dari minimum 5,013 dan maksimumnya atau harapan ideal 6,076 dan nilai persepsi pada angka 5,367.
3. Analisis Gap pada kerangka penelitian menunjukkan hasil yang negatif yang berarti kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa *outsourcing* di Departemen TI masih di bawah kualitas yang diharapkan oleh pengguna namun semuanya masuk dalam zona toleransi. Artinya secara umum pengguna bisa menerima layanan yang diberikan meskipun masih dibawah rata-rata tingkat harapan dari pengguna layanan.
4. Pengukuran kualitas layanan pada penelitian ini dengan SERVQUAL yang diadaptasi, mengukur layanan TI secara umum artinya bahwa layanan yang diterima oleh pengguna dianggap satu kesatuan layanan dari Departemen TI meskipun pemberi layanan adalah dari penyedia jasa yang berbeda.