

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori dan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan dengan analisis deskriptif serta verifikatif dan menggunakan teknik *Structural Equation Model* mengenai pengaruh *service quality* dan *employee branding* terhadap *student experience value* pada mahasiswa UPI tingkat akhir jenjang S1 dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Gambaran *service quality*, *employee branding* dan *student experience value* pada mahasiswa UPI tingkat akhir jenjang S1.
  - a. Gambaran mengenai *service quality* dapat dilihat melalui dimensi *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* yang berada pada kategori cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik oleh dosen UPI sudah menunjukkan *service quality* yang cukup baik. Dimensi yang tingkat ketercapaiannya tertinggi adalah *responsiveness*, diikuti oleh dimensi *assurance*, *empathy*, *reliability* dan *tangible*.
  - b. Gambaran mengenai *employee branding* dilihat melalui dimensi *brand-centered HRM*, *internal brand communication*, *brand transformational support*, *brand oriented support* dan *perceived external brand prestige* yang berada pada kategori cukup tinggi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan akademik oleh dosen UPI sudah menunjukkan *employee branding* yang cukup baik. Dimensi yang tingkat ketercapaiannya tertinggi adalah *perceived external brand prestige*, diikuti oleh dimensi *internal brand communication*, *brand oriented support*, *brand-centered HRM*, dan *brand transformational support*.
  - c. Gambaran mengenai *student experience value* dilihat melalui dimensi *functional value*, *emotional value*, *experience value*, dan *spiritual value* yang berada pada kategori sangat rendah. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan akademik oleh dosen UPI belum menunjukkan *student experience value* yang cukup baik. Dapat diartikan bahwa manfaat nilai pengalaman

mahasiswa UPI tingkat akhir jenjang S1 tidak lebih besar dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Dimensi yang tingkat ketercapaiannya tertinggi adalah *experience value* diikuti oleh dimensi *spiritual value*, *emotional value*, dan *functional value*.

2. Pengaruh *service quality* dan *employee branding* terhadap *student experience value* pada unit layanan akademik Universitas Pendidikan Indonesia secara parsial
  - a. *Service quality* memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap *student experience value* secara parsial pada unit layanan akademik Universitas Pendidikan Indonesia, hal tersebut ditunjukkan dengan besaran nilai *critical ratio* yang lebih besar dari nilai minimal, tetapi besaran nilai P-value lebih besar dari nilai maksimal yang artinya terdapat pengaruh positif tidak signifikan antara variabel *service quality* terhadap *student experience value* secara parsial.
  - b. *Employee branding* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *student experience value* secara parsial pada unit layanan akademik Universitas Pendidikan Indonesia, hal tersebut ditunjukkan dengan besaran nilai *critical ratio* yang lebih besar dari nilai minimal, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *employee branding* terhadap *student experience value* secara parsial.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan rekomendasi beberapa hal mengenai pengaruh *service quality* terhadap *student experience value* sebagai berikut:

1. Gambaran *service quality*, *employee branding* dan *student experience value* pada mahasiswa UPI tingkat akhir jenjang S1.
  - a. *Service quality* pada unit layanan akademik UPI secara keseluruhan belum cukup baik, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan ketercapaian yang mendapatkan penilaian paling rendah. Dimensi *reliability* dan *tangible* yang memiliki persentase ketercapaian terendah dibandingkan dimensi lainnya, kondisi tersebut perlu menjadi perhatian oleh universitas. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dengan cara melaksanakan evaluasi

kinerja dosen, meningkatkan responsifitas terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, membangun komunikasi yang efektif dengan mahasiswa, melaksanakan pelatihan dan pengembangan dosen secara berkala, memastikan peralatan yang digunakan berfungsi dengan baik dan merupakan yang terbaru atau paling sesuai dengan kebutuhan layanan mahasiswa. Selain itu, pastikan layanan dosen berjalan sesuai jadwal yang dijanjikan. Ketepatan waktu dan efisiensi dapat menjadi indikator *tangible* yang kuat bagi *service quality*.

- b. *Employee branding* pada unit layanan akademik UPI secara keseluruhan sudah cukup baik, namun terdapat aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan ketercapaian yang mendapatkan penilaian paling rendah. Dimensi *brand transformational support* yang memiliki persentase ketercapaian terendah dibandingkan dimensi lainnya, kondisi tersebut perlu menjadi perhatian oleh universitas. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti memberikan rekomendasi untuk menciptakan suasana belajar yang positif dan inklusif di mana mahasiswa merasa dihargai, didengar, dan memiliki kesempatan untuk tumbuh dan berkembang. Suasana belajar yang baik akan menciptakan mahasiswa yang bahagia, produktif, dan lebih cenderung untuk menyebarkan pesan positif tentang universitas. Selain itu, lakukan survei kepuasan layanan dosen secara berkala untuk mengidentifikasi area-area perbaikan dan memastikan bahwa kebutuhan mahasiswa terpenuhi. Mahasiswa yang puas akan lebih cenderung menjadi pendukung dan duta merek yang baik.
- c. *Student experience* pada unit mahasiswa UPI secara keseluruhan sangat buruk, terdapat aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan ketercapaian yang mendapatkan penilaian paling rendah. Dimensi *functional value* yang memiliki persentase ketercapaian terendah dibandingkan dimensi lainnya, kondisi tersebut perlu menjadi perhatian oleh universitas. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti memberikan rekomendasi pada dosen UPI untuk memperhatikan ketersediaan dan jam kerja terbuka, di mana dosen dapat mengadakan jam konsultasi reguler di luar jam perkuliahan untuk membantu mahasiswa dengan pertanyaan atau masalah akademis guna memungkinkan mahasiswa untuk mendapatkan bantuan ketika mereka membutuhkannya,

selanjutnya membangun komunikasi efektif, di mana dosen UPI sebaiknya memiliki komunikasi yang terbuka dan jelas dengan mahasiswa, memberikan arahan yang jelas tentang tugas, penilaian, dan ekspektasi akademis, lalu dosen UPI perlu memperhatikan kesejahteraan mental mahasiswa khususnya mahasiswa tingkat akhir yang sedang mengalami banyak tekanan mengenai tugas akademis. Dosen UPI diharapkan dapat menunjukkan empati dan arahnya jika diperlukan kepada mahasiswa sebagai salah satu dukungan kesejahteraan mental. Selain itu, universitas perlu melakukan evaluasi teratur dan umpan balik dari mahasiswa dan rekan kerja yang dapat membantu dosen memperbaiki nilai fungsional.

2. Pengaruh *service quality* dan *employee branding* terhadap *student experience value* pada unit layanan akademik Universitas Pendidikan Indonesia secara parsial
  - a. Pengaruh *service quality* menunjukkan hasil yang positif tidak signifikan terhadap *student experience value* secara parsial, dengan demikian peneliti merekomendasikan dosen UPI untuk melakukan evaluasi kinerja dosen oleh mahasiswa secara teratur. Masukkan pertanyaan terkait pengajaran, ketersediaan, dan komunikasi dosen. Hasil dari evaluasi ini dapat digunakan untuk memberikan masukan konstruktif kepada dosen dan mengidentifikasi area di mana dosen perlu meningkatkan layanannya. Setelah itu, dosen perlu terlibat dalam kegiatan akademik dan kegiatan kemahasiswaan. Keterlibatan ini akan memberi dosen wawasan baru khususnya dalam upaya peningkatan *service quality* kepada mahasiswa. Selain itu, apresiasi dan pengakuan atas prestasi mahasiswa dalam pembelajaran akan meningkatkan kenyamanan, rasa percaya mahasiswa kepada dosen dan ciptakan kultur keterbukaan dan kolaborasi antara dosen, staf, dan mahasiswa. Hal ini akan menciptakan lingkungan akademik yang positif dan mendukung pertukaran ide dan pengetahuan.
  - b. *Employee branding* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *student experience value* secara parsial dengan demikian peneliti merekomendasikan dosen UPI untuk terus mempertahankan indikator yang memiliki ketercapaian tertinggi yaitu *perceived external brand prestige* yang

dapat diartikan bahwa citra UPI sudah cukup baik di lingkungan eksternal. Selain mempertahankan keunggulan tersebut, peneliti merekomendasikan dosen UPI untuk lebih memahami dan berkomitmen pada nilai dan misi universitas. Dosen yang terlibat dalam mencapai tujuan universitas akan memancarkan dedikasi dan semangat, yang akan berdampak positif pada citra universitas. Dosen UPI perlu mendorong mahasiswa untuk berinovasi dan menciptakan solusi kreatif untuk tantangan universitas. Universitas yang dikenal sebagai pusat inovasi akan menarik perhatian calon dosen dan mahasiswa yang berkualitas.

3. Pada penelitian ini teori konsep variabel *employee branding* yang dibangun melalui teori dari dua disiplin ilmu yaitu manajemen pemasaran dan manajemen sumber daya manusia menjadi rekomendasi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan teori yang digunakan secara lebih luas. Peneliti juga merekomendasikan penelitian terkait *employee branding* dengan objek penelitian atau populasi sasaran yang berbeda guna mengembangkan penelitian pada bidang *higher education* (pendidikan tinggi).
4. Penelitian ini memiliki kelemahan karena hanya dilakukan dalam satu waktu (*cross sectional*) maka kemungkinan dapat terjadi perubahan perilaku mahasiswa. Variabel yang digunakan masih belum sepenuhnya mewakili faktor-faktor yang berpengaruh terhadap variabel Y atau *student experience value*, maka dari itu pada penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk terus memperbaharui teori yang digunakan pada variabel terkait serta menggunakan dimensi seperti seperti *academy quality*, *customer expectation*, *price perception*, untuk dijadikan sebagai dimensi lainnya yang dapat mempengaruhi variabel *student experience value*.