

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, sebagai berikut:

1. Budaya mutu yang diterapkan pada Untag Surabaya termasuk dalam kategori sangat kuat, kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga kependidikan Untag Surabaya dalam kategori sangat tinggi, dan tingkat kualitas layanan akademik sangat tinggi.
2. Budaya mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik, yang berarti apabila semakin kuat budaya mutu yang ada di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, maka layanan akademik semakin berkualitas.
3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan akademik, yang berarti apabila tenaga kependidikan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka kualitas layanan akademik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya juga akan meningkat.
4. Budaya mutu dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik.

#### **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

##### **5.2.1 Bagi Instansi**

Bagi instansi dalam hal ini Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Perlu mengevaluasi penerapan budaya mutu, serta melakukan bimbingan dan sosialisasi kepada seluruh tenaga kependidikan mengenai kesadaran mutu agar dapat mencapai tujuan dan optimalisasi penerapan budaya mutu.

2. Untag Surabaya harus mampu membangun kepercayaan tenaga kependidikan dalam memiliki motivasi dalam bekerja, dan memberikan keyakinan pada tenaga kependidikan agar bekerja sesuai kemampuan dan selalu memberikan kontribusi.
3. Dalam hal peningkatan kualitas layanan akademik, universitas memiliki kewajiban dalam meningkatkan kualitas layanan akademik, dengan selalu memberikan pelatihan atau sosialisasi untuk tenaga kependidikan, sehingga institusi pendidikan dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik.

### **5.2.2 Bagi Tenaga Kependidikan**

Bagi tenaga kependidikan dalam hal ini untuk meningkatkan hal-hal positif dari budaya mutu dan kepuasan kerja agar dapat mendorong tingkat kualitas layanan akademik adalah sebagai berikut :

1. Terkait dengan budaya mutu, pentingnya tenaga pendidikan untuk selalu meningkatkan kesadaran mutu (*quality awareness*) agar dalam setiap melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP pelayanan, dan maklumat pelayanan yang dimiliki oleh universitas.
2. Terkait dengan responsivitas dalam melayani, lebih ditingkatkan lagi untuk ketepatan waktu dalam melayani pengaduan ataupun permasalahan yang dialami mahasiswa

### **5.2.3 Bagi Pengembangan Ilmu**

Pengembangan penelitian selanjutnya adalah bagi peneliti berikutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan lebih komprehensif dengan menambah variabel lain yang disesuaikan dengan permasalahan kompleks yang ada pada lembaga pendidikan terkait manajemen atau yang lainnya