

BAB V

SIMPULAN IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, gambaran tingkat kepuasan mahasiswa mengenai layanan akademik di Prodi PTB sebagian besar ada pada kategori sangat puas, pada dan sebagian kecil ada pada kategori tidak puas. Dengan kata lain bahwa Prodi PTB dapat memberikan layanan akademik kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa itu sendiri. Kepuasan mahasiswa mengenai layanan akademik itu terkait dengan indikator *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Berwujud).

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Sebagai suatu penelitian yang telah dilakukan di lingkungan pendidikan maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang pendidikan dan juga penelitian-penelitian selanjutnya, sehubungan dengan hal tersebut maka implikasi nya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Prodi PTB

Dengan melihat gambaran kepuasan mengenai layanan akademik ini diharapkan pihak prodi bisa mempertahankan dan menambah kepuasan mahasiswa, sehingga dapat membuat layanan akademik menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi para pengguna hasil penelitian

jika ada masalah yang terjadi di lapangan tentang kepuasan mahasiswa mengenai layanan akademik hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan untuk memecahkan masalah tersebut.

3. Bagi para peneliti selanjutnya

Penelitian ini hanya melihat gambaran kepuasan mahasiswa pada layanan akademik saja. Penelitian ini masih bisa di kembangkan pada bagian kualitas layanan akademik nya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa mengenai layanan akademik pada penelitian ini ada lima *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Berwujud). sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa mengenai layanan akademik.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan angket/kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
3. Pada pengambilan sampel penelitian ini hanya bisa pada satu angkatan saja karena perbedaan pengalaman yang berbeda setiap angkatan.