

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menunjukkan “Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Mutu Layanan Bidang Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di FPTK UPI”. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengolahan data tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan oleh mahasiswa di fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI termasuk dalam kategori baik. Kepuasan mahasiswa dilihat dari indikator kinerja staf bidang sarana dan prasarana, aktifitas mahasiswa, bangunan kampus, dan komunikasi. Dengan demikian fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI dapat memberikan layanan sarana dan prasarana kepada para mahasiswanya dengan baik sesuai dengan kebutuhan dari mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian diketahui bahwa mutu layanan Bidang sarana dan prasarana di FPTK UPI termasuk dalam kategori baik dan tingkat hubungan yang tinggi. Pelaksanaan mutu layanan sarana dan prasarana tersebut dilihat dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan demikian fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI telah melaksanakan pelayanannya dengan baik.

Koefisien korelasi antara mutu layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa tergolong pada tingkat hubungan yang tinggi. Dengan demikian terdapat hubungan yang tinggi dengan arah yang positif antara mutu layanan bidang sarana dan prasarana dengan kepuasan mahasiswa di FPTK UPI.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh derajat hubungan

atau kontribusi variabel mutu layanan bidang sarana dan prasarana

Dela Prwadani, 2016

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PENGARUH MUTU LAYANAN BIDANG SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FPTK UPI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 62,57%. Hal ini menjelaskan bahwa mutu layanan bidang sarana dan prasarana berpengaruh sebesar 62,57% terhadap kepuasan mahasiswa di FPTK UPI, sedangkan 37,43% nya dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan uji signifikansi antara mutu layanan bidang sarana dan prasarana dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan. Artinya bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan Y adalah signifikan. Maka jawaban dari hipotesis penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel X (mutu layanan bidang sarana dan prasarana) dan Variabel Y (kepuasan mahasiswa).

B. Implikasi

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa mutu layanan sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI. Hal ini berdasarkan hasil uji yang menyatakan bahwa bahwa mutu layanan sarana dan prasarana di fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan UPI termasuk dalam kategori baik.

Hal ini dapat dijadikan acuan oleh staf bidang sarana dan prasarana untuk dapat memaksimalkan dengan baik pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan mutu layanan sarana dan prasarana. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pemecahan masalah bagi lembaga khususnya perguruan tinggi yang mengalami kendala dalam hal peningkatan mutu layanan sarana dan prasarana.

Mutu layanan merupakan salah satu jalan dalam memenangkan persaingan. Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi organisasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan. Mutu layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan harapan-harapan pelanggan. Apabila jasa layanan yang

diterima sesuai dengan yang diharapkan maka mutu layanan yang dirasakan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu layanan yang dirasakan buruk. Maka baik buruknya mutu layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kebutuhan pelanggannya secara konsisten. Dari data penelitian kepuasan mahasiswa FPTK UPI dalam kategori tinggi, berarti mutu layanan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh staf bidang sarana dan prasarana sudah dirasakan baik oleh mahasiswa.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapat mengenai pengaruh mutu layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan universitas pendidikan indonesia, maka ada beberapa hal yang peneliti rekomendasikan diantaranya :

1. Bagi Pihak Lembaga

Fakultas pendidikan teknologi dan kejuruan merupakan bagian dari Universitas Pendidikan Indonesia, tentunya universitas menginginkan kesan yang baik dari para stakeholder di lingkungan universitas khususnya mahasiswa. Karena kesan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa maupun pihak lembaga. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak fakultas dan staf bidang sarana dan prasarana untuk dapat mempertahankan mutu layanan sarana dan prasarana yang telah dilakukan dan meningkatkannya agar selalu dapat memberikan pelayanan yang tepat dan cepat agar dapat bermanfaat sesuai kebutuhan para mahasiswa.

Seperti halnya dari hasil penelitian untuk mutu layanan sarana dan prasarana, dimensi daya tanggap mendapat skor terkecil yaitu 3,31. Dengan mengetahui hasil penelitian ini diharapkan untuk bisa meningkatkan bagian yang kurang dari keinginan

pelanggan pendidikan yang belum terpenuhi dan pelayanan yang dilakukan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa sesuai harapan yang diinginkan. Mutu layanan yang dilakukan harus memberikan kesan yang baik sehingga terciptanya loyalitas dan kepuasan bagi pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini secara umum hanya melihat dari pengaruh mutu layanan dengan salah satu komponennya yaitu sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa. Namun masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa selain mutu layanan sarana dan prasarana. Untuk itu peneliti menghimbau bagi peneliti berikutnya agar dapat melihat faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.