

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

1.1. Simpulan

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian yang telah diuraikan mengenai pengaruh kualitas layanan akademik terhadap hasil belajar mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening (survey pada mahasiswa Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia angkatan 2013) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran umum variabel hasil belajar mahasiswa berada pada kategori tinggi. Variabel kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa berada pada kategori sedang.
2. Kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, apabila kualitas layanan akademik tinggi, maka kepuasan mahasiswa akan tinggi.
3. Kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap hasil belajar mahasiswa. Artinya, apabila kualitas layanan akademik tinggi, maka hasil belajar mahasiswa akan tinggi.
4. Kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap hasil belajar mahasiswa.

1.2. Implikasi

Hasil belajar mahasiswa, kualitas layanan akademik, dan kepuasan mahasiswa yang baik perlu dipertahankan untuk meningkatkan mutu pendidikan di perguruan tinggi. Sebab, mutu pendidikan yang unggul dan berkualitas akan menghasilkan individu-individu yang berkualitas pula dan berkompeten dalam bidangnya.

Hasil belajar merupakan bagian yang penting. Penyelenggara pendidikan tinggi banyak melakukan upaya untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas dan unggul, agar pendidikan yang bersangkutan mempunyai daya saing yang tinggi dengan pendidikan lainnya. Salah satu caranya dengan melakukan survey mengenai hasil belajar mahasiswa.

Adapun ilmu pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu mengenai ilmu manajemen pendidikan tinggi. Artinya, dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi perlu menerapkan pengelolaan pendidikan yang baik dilihat dari berbagai komponen yang dibutuhkan mahasiswa dalam meningkatkan hasil belajarnya.

1.3. Rekomendasi

Berdasarkan temuan, hasil penelitian, kesimpulan dan implikasi yang telah diuraikan, maka ada beberapa saran dari penulis yang bisa dilakukan yakni sebagai berikut:

1. Memperhatikan kebutuhan akademik mahasiswa terutama dalam pelayanan yang bersifat non fisik (*intangible*).
2. Memberikan informasi yang terarah kepada seluruh mahasiswa mengenai penyelenggaraan layanan akademik yang dibutuhkan. Penyampaian informasi tersebut bertujuan untuk menghindari kepuasan mahasiswa yang subjektif.
3. Menerima keluhan, kritik, dan saran terhadap penyelenggaraan layanan akademik. Kemudian, melakukan penanganan secara efektif terhadap permasalahan layanan akademik yang bersangkutan. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari berita negatif yang tersebar di lingkungan masyarakat.
4. Bagi mahasiswa agar lebih bisa memanfaatkan dengan baik kualitas layanan akademik dengan baik dalam rangka meningkatkan hasil belajarnya.
5. Penelitian selanjutnya bisa mengganti subjek penelitian yaitu kepada konsumen jasa pendidikan tinggi lainnya, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap hasil belajar mahasiswa di tempat dan waktu yang berbeda.