

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian mengenai “pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Mutu Layanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, diketahui bahwa mutu layanan akademik di fakultas teknik UNPAS termasuk dalam kategori baik. Dengan kata lain, fakultas teknik UNPAS telah melaksanakan mutu layanan akademik dengan terus berupaya melaksanakan pelayanannya dengan berorientasi kepada mutu yang baik. Pelaksanaan mutu layanan akademik tersebut terkait dengan indikator keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*).

2. Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap mutu layanan akademik di fakultas teknik UNPAS termasuk dalam kategori baik. Dengan kata lain bahwa Fakultas teknik UNPAS dapat memberikan layanan akademik kepada para mahasiswanya dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dari mahasiswa itu sendiri. Kepuasan mahasiswa tersebut terkait dengan indikator kinerja dosen, kinerja universitas, aktifitas mahasiswa, kedisiplinan mahasiswa, peluang membuat keputusan, bangunan universitas, komunikasi, dan teman kampus.

3. Mutu Layanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa

- a. Koefisien korelasi antara mutu layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa tergolong pada klasifikasi kuat. Dengan kata lain terdapat hubungan yang kuat dengan arah yang positif antara mutu layanan

akademik dengan kepuasan mahasiswa di fakultas teknik Universitas Pasundan Bandung.

- b. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh derajat hubungan atau kontribusi variabel mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, sebesar 62,41%. Dengan demikian menjelaskan bahwa mutu layanan akademik memberikan kontribusi sebesar 62,41% terhadap kepuasan mahasiswa dan sisanya 37,59% dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam kaitannya mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan dapat disebabkan pula oleh faktor internal dan faktor eksternal.
- c. Berdasarkan uji signifikansi antara mutu layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan. Dengan demikian mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan fakultas teknik Universitas Pasundan Bandung digeneralisasikan dan berlaku untuk seluruh responden penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang diperoleh pada saat dan setelah melaksanakan penelitian mengenai pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, maka terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan rekomendasi sebagai berikut.

1. Bagi Pihak Universitas

a. Mutu Layanan Akademik

Berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui bahwa skor terendah dari variabel mutu layanan akademik adalah pada indikator keandalan, untuk itu peneliti sarankan kepada pihak universitas untuk dapat meningkatkan pelayanannya dalam hal konsistensi kinerja dosen dan sifat dapat dipercaya. Diharapkan peran dosen sebagai pengajar dapat lebih meningkatkan konsistensi kerja dalam hal pembelajaran agar mahasiswa menjadi lebih nyaman ketika melaksanakan kegiatan perkuliahan di kampus. Selain itu, peran dosen pun diharapkan dapat lebih memotivasi mahasiswa untuk berprestasi dengan baik dalam bidang akademik

maupun non akademik sebagai wujud kepeduliannya terhadap eksistensi para mahasiswanya.

Bukan itu saja untuk meningkatkan rasa kepuasan dan rasa nyaman mahasiswa untuk belajar di kampus ini, perlu ditingkatkan lagi hubungan yang harmonis dan menyenangkan baik antar mahasiswa dengan dosen, karyawan universitas, maupun masyarakat, karena tidak dapat dipungkiri bahwa kenyamanan pada suatu lingkungan dapat pula dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan komunikasi yang dijalin dalam lingkungan organisasi tersebut.

b. **Kepuasan Pelanggan Pendidikan**

Pihak universitas diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa serta sarana penunjang bagi kegiatan kemahasiswaan tersebut. Dengan meningkatkan minat dan bakat mahasiswa akan menjaga eksistensi dari minat dan bakat mahasiswa tersebut agar lebih berprestasi lagi.

2. Bagi Peneliti

Peneliti menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini terdapat banyak kekurangan diantaranya mengenai pengumpulan data dari hasil observasi (wawancara dengan mahasiswa) terdapat kesenjangan dengan data hasil penelitian dengan menggunakan teknik angket. Hal ini mungkin disebabkan oleh bobot soal angket yang masih kurang mewakili untuk menjadi alat ukur mengenai kondisi nyata di lapangan. Selain itu, ada pula dugaan bahwa adanya rasa takut yang dirasakan mahasiswa ketika pengisian angket untuk menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil data penelitian pada uji normalitas, diketahui bahwa data yang terkumpul normal.

Untuk itu penulis menghimbau kepada peneliti berikutnya untuk lebih bervariasi dalam memilih lokasi penelitian sehingga hasil yang didapatkan dapat digeneralisasikan dengan baik. Selain itu, dalam teknik pengumpulan data diharapkan dilakukan perbaikan angket sebagai sumber data penelitian secara lebih mendalam.