

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik) yang ada pada Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri berada dalam rentang 2,65 – 3,21 (tidak sesuai – sesuai) dengan rata-rata 2,9 (tidak sesuai).
2. Dimensi *reliability* (kehandalan) yang ada pada Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri berada dalam rentang 2,79 – 3,17 (tidak sesuai – sesuai) dengan nilai rata-rata sebesar 3 (sesuai).
3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yang ada pada Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri berada dalam rentang 2,96 – 3,14 (tidak sesuai – sesuai) dengan nilai rata-rata sebesar 3,06 (sesuai).
4. Dimensi *assurance* (jaminan) yang ada pada Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri berada dalam rentang 2,98 – 3,15 (tidak sesuai – sesuai) dengan nilai rata-rata sebesar 3,1 (sesuai).
5. Dimensi *emphaty* (empati) yang ada pada Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri berada dalam rentang 2,87 – 3,14 (tidak sesuai – sesuai) dengan nilai rata-rata sebesar 3,1 (sesuai).
6. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri berada dalam rentang 2,76 – 3,18 (tidak puas – puas) dengan nilai rata-rata sebesar 3,1 (puas).
7. Dimensi *tangible* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), tetapi memiliki tingkat hubungan sedang dan memiliki kontribusi sebesar 17,7% terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
8. Dimensi *reliability* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), tetapi memiliki tingkat hubungan rendah dan memiliki kontribusi sebesar 6,7% terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.

9. Dimensi *responsiveness* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), tetapi memiliki tingkat hubungan sedang dan memiliki kontribusi sebesar 20,7% terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
10. Dimensi *assurance* (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), memiliki tingkat hubungan sedang dan memiliki kontribusi sebesar 33,6% terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
11. Dimensi *emphaty* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), memiliki tingkat hubungan sedang dan memiliki kontribusi sebesar 25,3% terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
12. Dimensi *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), karena memiliki tingkat hubungan kuat dan memiliki kontribusi sebesar 37,7% terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.

B. Saran

1. Untuk dimensi kualitas jasa *tangible* (bukti fisik) harus diperbaiki pada kelengkapan laboratorium, kelengkapan laboratorium komputer, kelengkapan fasilitas toilet, kenyamanan ruang kelas, kenyamanan laboratorium dan kenyamanan laboratorium komputer. Diantaranya yang perlu diperbaiki adalah kapasitas ruangan, dan kelengkapan alat dan instrumen laboratorium.
2. Untuk dimensi kualitas jasa *reliability* (kehandalan) harus diperbaiki pada kesiapan laboran dalam menjamin kelancaran praktikum, dan kejelasan penyampaian informasi, karena informasi selalu sampai terlambat.
3. Untuk dimensi kualitas jasa *responsiveness* (daya tanggap) harus diperbaiki pada kecepatan respon, dan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa

yang membutuhkan, karena dosen sulit ditemui, dan dosen kurang memperhatikan mahasiswa yang sedang kesulitan.

4. Untuk dimensi kualitas jasa *assurance* (jaminan) harus diperbaiki pada kesesuaian pengalaman dosen, karena masih terdapat dosen yang terlihat bingung saat memberi materi.
5. Untuk dimensi kualitas jasa *emphaty* (empati) harus diperbaiki pada kemudahan untuk menemui dosen dan kepedulian pegawai administrasi dalam memahami dan menghadapi mahasiswa yang membutuhkan bantuan. Diantaranya yang perlu diperbaiki adalah kemudahan unruk menemui dosen. Dosen terlalu sibuk karena memiliki mahasiswa bimbingan >10 orang yang artinya tidak sesuai standar.
6. Standarisasi pelayanan dan evaluasi internal setiap semester perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja layanan. Peningkatan kinerja layanan secara berkesinambungan menjadi tolak ukur bagi civitas akademika Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri untuk dievaluasi secara eksternal (BAN PT Dikti).
7. Perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor apa saja yang menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas terhadap layanan akademik di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri dengan menggunakan metode analisis *fishbone*.