

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menunjukkan terbukti yaitu “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Manajemen Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University Bandung”. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manajemen Layanan Akademik di Fakultas Teknik Elektro Telkom University

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran manajemen layanan akademik di Fakultas Teknik Elektro Telkom University secara umum memiliki kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi pelayanan, yaitu bukti langsung (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), yang kemudian dijabarkan ke dalam masing-masing indikator. Hal ini menunjukkan bahwa secara empirik di lapangan, manajemen layanan akademik tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh pihak Fakultas Teknik Elektro Telkom University yang dapat diapresiasi secara baik oleh mahasiswa dan terus berupaya meningkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

2. Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University termasuk dalam kategori baik. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan mahasiswa dilihat dari indikator kesesuaian antara kinerja dan harapan. Dengan demikian

menunjukkan bahwa Fakultas Teknik Elektro Telkom University dapat memberikan layanan akademik kepada para mahasiswanya dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari mahasiswa.

3. Pengaruh Manajemen Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University

Berdasarkan hasil uji korelasi, menunjukkan bahwa manajemen layanan akademik memiliki hubungan yang positif dan kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh derajat hubungan atau kontribusi variabel manajemen layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 45%. Hal ini menunjukkan meningkat atau menurunnya kepuasan mahasiswa ditentukan oleh manajemen layanan akademik sebesar 45%, sedangkan sisanya sebesar 55% dipengaruhi oleh faktor lain seperti citra (*image*), *perceived value* (nilai yang dirasakan), *students perceived price* (biaya yang dirasakan mahasiswa) dan lain-lain.

Berdasarkan uji signifikansi antara manajemen layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan. Artinya bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan Y adalah signifikan. Maka jawaban dari hipotesis yang peneliti ajukan dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Manajemen Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University Bandung.

B. Implikasi

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa manajemen layanan akademik menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University. Hal ini berdasarkan hasil uji yang menyatakan bahwa manajemen layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa dalam kategori baik, dan kepuasan mahasiswa dalam kategori baik.

Hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut memberikan arti bahwa manajemen layanan akademik yang dirasakan mahasiswa telah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

manajemen layanan akademik dalam kategori baik. Berdasarkan uraian tersebut besarnya penilaian mahasiswa terhadap manajemen layanan akademik membawa implikasi pada kepuasan mahasiswa sesuai dengan konsep secara teoritis, yakni kepuasan mahasiswa merupakan hasil perbandingan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan dan merupakan kualitas dari manajemen layanan akademik itu sendiri.

Hal ini dapat dijadikan acuan oleh pegawai di bagian administrasi akademik Fakultas Teknik Elektro Telkom University untuk dapat memaksimalkan dengan baik pelayanan yang diberikan demi tercapainya kepuasan mahasiswa dengan diperlukannya tata kelola atau manajemen pelayanan yang matang. Kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa juga tidak hanya baik, tetapi bisa dikelola dari segi perencanaan, pelaksanaan sampai dengan pengendalian.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat mengenai manajemen layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University, maka terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan rekomendasi yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Lembaga

Berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui bahwa skor terkecil dalam variabel X (Manajemen Layanan Akademik) pada indikator daya tanggap (*responsiveness*). Indikator ini memiliki kategori baik. Maka dari itu, peneliti menyarankan kepada pihak Universitas khususnya Bagian Administrasi Akademik Fakultas Teknik Elektro untuk dapat dengan rutin dalam memberikan pelatihan dan pengembangan kepada para pegawai akademik yang langsung berhubungan dengan para mahasiswa serta meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan yang ada.

Sedangkan untuk variabel Y (Kepuasan Mahasiswa), berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui skor terkecil yaitu pada sub variabel kesesuaian kinerja dan harapan dalam bentuk daya tanggap (*responsiveness*). Meskipun memiliki skor paling kecil, namun sub indikator tersebut ada pada kategori

baik. Daya tanggap tersebut meliputi ketanggapan pegawai akademik terhadap kebutuhan perkuliahan ataupun dalam hal penyelesaian masalah mahasiswa. Maka dari itu, peneliti menyarankan kepada pihak Universitas khususnya Bagian Administrasi Akademik Fakultas Teknik Elektro untuk dapat lebih memperhatikan mengenai keluhan-keluhan atau permasalahan mahasiswa walaupun dalam hal-hal kecil sekalipun, dengan benar-benar menanggapi setiap keluhan dan permasalahan yang ada, dan memperhatikan keinginan mahasiswa untuk dapat tercapainya kepuasan mahasiswa.

2. Bagi Mahasiswa

Sebaiknya perlu ada kerjasama atau pengertian antara pegawai Administrasi Akademik dengan mahasiswa demi terciptanya hubungan harmonis dan juga untuk memenuhi pelayanan yang berstandar di Fakultas Teknik Elektro. Dan hendaknya mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik menghormati segala kebijakan yang ada secara dewasa dan bijaksana.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan sebaiknya diadakan penelitian yang mendalam dengan pendekatan dan teknik yang berbeda agar dapat mengkaji lebih spesifik dan detail mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian tidak hanya dilakukan pada satu fakultas, untuk itu peneliti selanjutnya dapat menganalisis lebih lanjut bagaimana pengaruh manajemen layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas lain yang ada di Telkom University.