

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 Akademik berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia Bandung”. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian diketahui bahwa mutu layanan akademik berbasis teknologi informasi di Universitas Pendidikan Indonesia termasuk dalam kategori baik dan tingkat hubungan yang sangat tinggi. Pelaksanaan mutu layanan akademik berbasis TI tersebut dilihat dari kinerja, fitur, reliabilitas, pelayanan, estetika, kesesuaian dan kesan kualitas. Dengan demikian Universitas Pendidikan Indonesia memiliki mutu layanan akademik berbasis TI yang baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan oleh mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia termasuk dalam kategori baik. Kepuasan mahasiswa dilihat dari kesesuaian harapan pada indikator kinerja, fitur, reliabilitas, pelayanan, estetika, kesesuaian dan kesan kualitas yang dimiliki oleh sistem layanan akademik berbasis TI di UPI. Dengan demikian Universitas Pendidikan Indonesia dapat memberikan layanan akademik berbasis TI kepada para mahasiswanya dengan baik sesuai dengan kebutuhan dari mahasiswa.

Koefisien korelasi antara mutu layanan akademik berbasis TI terhadap kepuasan mahasiswa tergolong pada tingkat hubungan yang sangat tinggi. Dengan demikian terdapat hubungan yang tinggi dengan arah yang positif antara mutu layanan akademik berbasis TI dengan kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh derajat hubungan atau kontribusi variabel mutu layanan akademik berbasis TI terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 65,2. Hal ini menjelaskan bahwa mutu layanan akademik berbasis TI berpengaruh sebesar 65% terhadap kepuasan mahasiswa di UPI Bandung, sedangkan 35% nya dipengaruhi oleh faktor lain..

Berdasarkan uji signifikansi antara mutu layanan akademik berbasis TI 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 akademik berbasis Teknologi Informasi) dan Variabel Y (kepuasan mahasiswa).

B. Implikasi

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa mutu layanan akademik menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. Hal ini berdasarkan hasil uji yang menyatakan bahwa bahwa mutu layanan akademik berbasis TI di Universitas Pendidikan Indonesia termasuk dalam kategori baik.

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

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 Universitas Pendidikan Indonesia Bandung dalam kategori tinggi, berarti mutu layanan akademik berbasis TI yang dimiliki oleh UPI sudah dirasakan baik oleh mahasiswa.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapat mengenai pengaruh mutu layanan akademik berbasis TI terhadap kepuasan mahasiswa Di Universitas Pendidikan Indonesia, maka ada beberapa hal yang peneliti rekomendasikan diantaranya :

1. Bagi Pihak Lembaga

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 Universitas dan Direktorat TIK untuk dapat mempertahankan mutu layanan akademik berbasis TI 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 akademik berbasis TI dimensi reliabilitas mendapat skor terkecil yaitu 3,37. 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 layanan akademik berbasis TI terhadap kepuasan mahasiswa. Namun masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa selain mutu layanan akademik. Untuk itu peneliti menghimbau bagi peneliti berikutnya agar dapat melihat faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.