

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan seperti yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Tingkat mutu layanan akademik yang terdiri dari 5 indikator yaitu: yaitu 1) *tangible* (berwujud), 2) *reliability* (keandalan), 3) *repponsiveness* (daya tanggap), 4) *assurance* (kepastian), dan 5) *empathy* (empati), berada pada kategori sedang Berdasarkan indikator yang menjadi kajian penelitian ini, diketahui bahwa indikator *empathy* (empati) memiliki tingkat persentase yang tertinggi. Sedangkan indikator *repponsiveness* (daya tanggap) memiliki persentase terendah.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terdiri dari 3 indikator yaitu: 1) senang; 2) *share positvive information*; dan 3) tidak komplain, berada pada kategori sedang. Berdasarkan indikator yang menjadi kajian dalam penelitian ini, diketahui bahwa indikator tidak komplain memiliki persentase tertinggi. Sedangkan indikator *share positive information* memiliki tingkat persentase terendah. Dilihat dari ukurannya yaitu: merekomendasikan fakultas kepada kerabat dekat, dan menceritakan keunggulan fakultas kepada kerabat dekat.
3. Mutu layanan akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis UPI dengan analisis korelasi berada pada kategori cukup kuat.

5.2 Rekomendasi

Kesimpulan di atas merujuk kepada distribusi frekuensi setiap ukuran dari setiap indikator, rekomendasi yang diuraikan pengacu pada ukuran yang memiliki frekuensi terendah diantara indikator lain masing-masing variabel. Berdasarkan hal itu, rekomendasi yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini mutu layanan akademik (Variabel X) memiliki hasil yang menunjukkan kategori sedang, dengan indikator terendahnya yaitu daya tanggap. Dilihat dari ukurannya yaitu kedisiplinan dosen, dosen menguasai materi kuliah, dosen menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi, dosen memberikan bimbingan dalam pembelajaran, dan staf administrasi memberikan kemudahan dalam pembuatan surat untuk observasi atau penelitian. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan kepada para staf fakultas dan dosen hendaknya lebih bisa memberikan respon yang cepat kepada mahasiswa khususnya yang berkaitan dengan akademik, sesuai dengan yang diungkapkan Sopiati (2010, hlm. 40) bahwa daya tanggap adalah kesediaan personil untuk mendengar dan mengatasi keluhan peserta didik yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar-mengajar ataupun masalah pribadi.
2. Kepuasan mahasiswa (Variabel Y) dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang berada pada kategori sedang, dengan indikator terendahnya yaitu *share positive information* dilihat dari ukurannya yaitu merekomendasikan fakultas kepada kerabat dekat dan menceritakan keunggulan fakultas kepada kerabat dekat. Untuk meningkatkan hal tersebut, penulis merekomendasikan agar setiap prestasi serta keunggulan fakultas maupun jurusan, informasinya lebih disebarkan luaskan, seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono (2006, hlm. 29) bahwa setelah penerima jasa memperoleh jasa yang diterima, biasanya mereka akan menceritakan dan berbagi pengalaman dari jasa yang diterimanya, hal ini akan berdampak positif bagi universitas khususnya fakultas.