

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian dan pengujian kolerasi dengan path analisis yang dilaksanakan mengenai pengaruh kelaitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Gambaran kualitas layanan pada UPInet dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* berada dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kualitas layanan pada UPInet belum maksimal dan perlu ditingkatkan kembali agar kualitas layanan pada UPInet menjadi lebih baik. Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang memiliki penilaian yang paling tinggi dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sedangkan dimensi yang memiliki penilaian paling rendah dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah *tangible*.
2. Gambaran kepuasan pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet yang diukur berdasarkan mutu layanan, harapan layanan dan kepuasan layanan secara keseluruhan berada dalam kategori sedang. Hal ini dikarenak kepuasan yang dirasakan mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet masih kurang dan

perlu ditingkatkan kembali untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan layanan secara keseluruhan yang dirasakan mahasiswa memiliki nilai paling tinggi, sedangkan untuk dimensi yang memiliki nilai terendah adalah harapan layanan.

3. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat kolerasi yang kuat yaitu sebesar 61,2%, sedangkan untuk pengaruh variabel lain yang tidak diteliti adalah sebesar 38,7%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa pengguna UPInet.
4. Dimensi *tangible* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 4,2% , hal ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi *tangible* telah berjalan pada kualitas layanan UPInet yang berada pada kategori sangat lemah
5. Dimensi *emphaty* tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa karena bernilai negatif yaitu sebesar -1,3 %. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi *emphaty* belum berjalan dengan baik pada kualitas layanan UPInet.
6. Dimensi *responsiveness* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi *responsiveness* belum berjalan dengan baik pada kualitas layanan UPInet.

7. Dimensi *reliability* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 7% , hal ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi *reliability* telah berlajam pada kualitas layanan UPInet yang berada pada kategori sangat lemah
8. Dimensi *assurance* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 18% , hal ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi *assurance* telah berlajam pada kualitas layanan UPInet yang berada pada kategori sangat lemah

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari temuan yang telah dihasilkan terdapat hal-hal yang dianggap masih perlu ditingkatkan atau belum optimal, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna UPInet, yaitu :

1. Penerapan kualitas layanan yang telah dilakukan oleh UPInet secara menyeluruh berada pada kategori sedang, hal ini dikarenakan penerapan dimensi-dimensi kualitas layanan masih belum maksimal dan perlu ditingkatkan. Tangible yang merupakan bentuk fisik dari kualitas layanan UPInet belum baik, terlihat dari kebersihan dan kenyamanan tempat seperti toilet yang belum terpenuhi, fasilitas berupa perlengkapan dan peralatan yang ada pada UPInet tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa seperti keadaan perlengkapan komputer banyak yang rusak, diharapkan keadaan ruangan lebih

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPInet (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

diperhatikan terutama kebersihan pada toilet dan penerangan ruangan agar mahasiswa pengguna UPInet merasa nyaman serta fasilitas perlengkapan maupun peralatan diperbaharui agar dapat digunakan dan berfungsi.

2. Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa pengguna UPInet sedang, hal ini dikarenakan beberapa dimensi kepuasan belum terpenuhi secara maksimal. Pada harapan layanan mahasiswa terhadap UPInet masih rendah dan belum terpenuhi dikarenakan harapan layanan dan layanan yang dirasakan masih tidak sesuai. UPInet harus mampu memenuhi harapan layanan dari mahasiswa yang menggunakan UPInet agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat.
3. Hasil penelitian menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, tetapi masih dalam tingkat sedang. Maka penulis merekomendasikan agar kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* lebih ditingkatkan lagi pada masing-masing dimensinya sehingga akan meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna UPInet dan berada pada tingkat yang lebih tinggi.
4. *Tangible* yang ada pada kualitas layanan UPInet berpengaruh positif terhadap kepuasan tetapi masih sangat lemah, oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi terutama pada kebersihan toilet dan ruangan lainnya, kelengkapan fasilitas dan penerangan yang kurang memadai agar berada pada tingkat lebih baik dan dapat meningkatkan pengaruh *tangible* terhadap kepuasan
5. *Emphaty* yang ada pada kualitas layanan UPInet tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, oleh karena itu semua aspek pada *emphaty* yang

meliputi kesabaran, pemahaman dan perhatian perlu ditingkatkan agar mempunyai pengaruh terhadap kepuasan.

6. *Responsiveness* yang ada pada kualitas layanan UPIInet tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, oleh karena itu semua aspek pada *responsiveness* yang meliputi kecepatan, kesigapan dan kesedian dalam meluangkan waktu lebih perlu ditingkatkan agar mempunyai pengaruh terhadap kepuasan.
7. *reliability* yang ada pada kualitas layanan UPIInet berpengaruh positif terhadap kepuasan tetapi masih sangat lemah, oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi terutama pada pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan yang dijanjikan oleh UPIInet terhadap mahasiswa agar berada pada tingkat lebih baik dan dapat meningkatkan pengaruh *reliability* terhadap kepuasan
8. *Assurance* yang ada pada kualitas layanan UPIInet berpengaruh positif terhadap kepuasan tetapi masih sangat lemah, oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi terutama pada keramahan dan sopan satun petugas UPIInet agar berada pada tingkat lebih baik dan dapat meningkatkan pengaruh *assurance* terhadap kepuasan.