

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Pada bagian ini akan dikemukakan simpulan, implikasi dan rekomendasi sebagai hasil dari perhitungan dan pembahasan data yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Secara umum penelitian ini dapat menjawab seluruh permasalahan yang telah dirumuskan, berdasarkan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab sebelumnya dan telah dianalisis dengan menggunakan perhitungan statistika. Simpulan dan penjelasan mengenai pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia adalah sebagai berikut:

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Jasa Pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas jasa pendidikan yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia dikategorikan dalam kondisi baik. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan kecenderungan WMS diperoleh rata-rata seluruh variabel kualitas jasa pendidikan menunjukan kategori tinggi. Artinya Universitas Pendidikan Indonesia terus berupaya meningkatkan dan memberikan kualitas jasa pendidikan yang sesuai dengan harapan pelanggan pendidikan.

2. Kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia

Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia dikategorikan dalam kondisi tinggi. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi, produk atau jasa yang dirasakan dan yang diharapkannya. Berdasarkan uji kecenderungan dengan menggunakan teknik WMS berada pada kategori tinggi. Hal tersebut

menunjukkan bahwa sebagian besar Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia merasa puas akan jasa yang diberikan pihak universitas.

3. Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Jasa Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa terdapat pengaruh secara nyata, maksudnya apabila kualitas jasa pendidikan di Universitas itu baik, maka akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar (52,5 %) hal ini menggambarkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas jasa pendidikan sebesar (52,5 %) sedangkan sisanya (47,5%) dipengaruhi oleh variabel lain seperti image (citra), *perceived value* (nilai yang dirasakan mahasiswa), biaya yang dirasakan mahasiswa dan yang lainnya yang tidak diteliti.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas jasa pendidikan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki implikasi pada peningkatan kualitas jasa pendidikan yang dapat menimbulkan peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas jasa pendidikan serta berdampak pada meningkatnya loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi.

Secara teoritis, perguruan tinggi melakukan perbaikan kualitas berupa jasa dengan tujuan mencapai kepuasan konsumen (mahasiswa) dan yang berdampak pula pada peningkatan loyalitas konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa pendidikan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam kategori tinggi, dan kepuasan mahasiswa pun dalam kategori tinggi. Hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut memberikan arti bahwa kualitas jasa pendidikan yang dirasakan mahasiswa telah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

kualitas jasa pendidikan dalam kategori tinggi. Berdasarkan uraian tersebut besarnya penilaian mahasiswa terhadap kualitas jasa pendidikan membawa implikasi pada kepuasan mahasiswa sesuai dengan konsep secara teoritis, yakni kepuasan mahasiswa merupakan hasil perbandingan antara kenyataan dengan harapan yang ada dan merupakan kualitas dari jasa pendidikan itu sendiri.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang diperoleh peneliti di lapangan mengenai pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan. Maka terdapat beberapa hal yang dijadikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Universitas

a. Kualitas Jasa Pendidikan

Berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui bahwa skor terendah dalam variabel kualitas jasa pendidikan adalah indikator daya tanggap dimana dari kelima indikator variabel kualitas jasa pendidikan daya tanggap memiliki kategori tinggi namun indikator ini memiliki skor terendah dibandingkan empat indikator kualitas jasa lainnya. Untuk itu peneliti sarankan kepada pihak universitas untuk dapat meningkatkan daya tanggap, baik pegawai maupun dosen dengan cara memberikan pelayanan dengan segera dan memberikan jangka waktu untuk menindaklanjuti keluhan yang dihadapi mahasiswa hal ini dilakukan agar harapan dan kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi.

b. Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui bahwa Skor terendah yaitu pada sub variabel kesesuaian harapan daya tanggap, walaupun kategorinya termasuk tinggi namun diantara kelima sub variabel tersebut skor kesesuaian daya tanggap paling rendah. Daya tanggap tersebut meliputi daya tanggap pihak kampus dalam melakukan pelayanan ataupun dalam hal penyelesaian masalah, hal tersebut yang masih harus diperbaiki atau ditingkatkan. Sehingga

pelanggan pendidikan merasa puas dengan jasa yang diberikan pihak universitas. Maka dari itu peneliti sarankan pihak Universitas untuk dapat lebih meningkatkan kembali daya tanggap dengan cara penyedia jasa atau universitas tidak menunda masalah masalah yang ada untuk diselesaikan atau dicarikan solusinya. Selain itu pihak universitas sebagai penyedia jasa memiliki *deadline* untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna jasa (mahasiswa) agar jelas kapan masalah tersebut dapat dicarikan solusinya. sehingga mahasiswa merasa puas akan daya tanggap pemberi jasa dalam menyelesaikan masalah.

1. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya penelitian dilakukan dengan metode penelitian yang lain misalnya metode penelitian kualitatif. Dengan metode penelitian kualitatif peneliti dapat mengeksplorasi indikator *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) secara lebih mendalam dan peneliti dapat memperoleh jawaban sesuai dengan yang diharapkan, dengan demikian data yang diperoleh lebih akurat dan dapat mewakili dari seluruh populasi. Selain itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut, tidak hanya pada kepuasan saja tapi dampaknya pada loyalitas pelanggan.