

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil analisis data penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Layanan KKN terhadap Kepuasan Mahasiswa UPI Tahun 2015”, diperoleh gambaran mengenai masing-masing variabel dan keterkaitan antara variabel yang dapat peneliti simpulkan. Gambaran variabel X (Mutu layanan KKN) secara umum memiliki kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang kemudian dijabarkan ke dalam masing-masing indikator. Gambaran umum ini menunjukkan bahwa secara empiric di lapangan, kelima dimensi mutu layanan KKN tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat).

Gambaran variabel Y (Kepuasan mahasiswa UPI) secara umum berada pada kategori baik, gambaran kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2015 dijabarkan kedalam empat dimensi yang menjadi dimensi pokok kepuasan mahasiswa, yaitu Senang, *Share positive information*, Tidak ada keluhan, dan Terpenuhi kebutuhan, yang dijabarkan kembali pada indikator-indikator.

Dari hasil perhitungan WMS dapat diketahui nilai kecenderungan terbesar pada variabel X adalah 2,82 pada dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) dengan kategori baik sedangkan nilai kecenderungan terbesar pada variabel Y adalah 2,94 pada dimensi *Share positive information*. Untuk nilai kecenderungan terkecil pada variabel X sebesar 2,54 pada dimensi *Assurance* (jaminan) dengan kategori baik, sedangkan untuk nilai terkecil pada variabel Y yaitu sebesar 2,47 pada dimensi Terpenuhi kebutuhan dengan kategori baik.

Adapun besaran kontribusi yang diberikan oleh variabel X (Mutu layanan KKN) adalah 45%, artinya meningkat atau menurunnya kepuasan mahasiswa ditentukan oleh mutu pelayanan diklat sebesar 45%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor individu mahasiswa, faktor loyalitas

pegawai dan lain-lain. Dari hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti dapat diterima. Artinya memang benar mutu layanan KKN memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa UPI tahun 2015.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang diperoleh, maka peneliti mengajukan beberapa rekomendasi terkait hasil penelitian yang telah dilaksanakan, yang diharapkan dapat menjadi masukan, khususnya bagi Universitas Pendidikan Indonesia selaku lembaga pendidikan, mahasiswa KKN tahun 2015, bagi peneliti selanjutnya, serta pihak lain yang berkepentingan untuk dapat ditindaklanjuti. Adapun rekomendasi tersebut sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Universitas (LPPM UPI)

Berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui bahwa skor terendah dalam variabel X (Mutu layanan) sebesar 2,54 pada dimensi *Assurance* (jaminan). Maka itu peneliti menyarankan kepada pihak Universitas untuk meningkatkan dan memberikan jaminan yang lebih baik kepada mahasiswa terutama untuk ketepatan pendaftaran *online* dibuka serta pemberian jaminan layanan medis selama mahasiswa melaksanakan KKN.

Sedangkan untuk kepuasan mahasiswa nilai terkecil yang didapat yaitu sebesar 2,47 pada dimensi Terpenuhi kebutuhan dengan kategori baik, hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan mahasiswa belum terpenuhi sepenuhnya oleh lembaga. Untuk itu peneliti menyarankan kepada pihak Universitas untuk lebih bisa memenuhi kebutuhan mahasiswa, dan peka terhadap tuntutan-tuntutan yang muncul dari mahasiswa.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya dapat memperdalam, mengkaji mutu layanan KKN lebih luas lagi, tidak hanya di satu tempat (lembaga

pendidikan), karena masih banyak Perguruan Tinggi lainnya yang melakukan kegiatan KKN (Kuliah Kerja Nyata) ini, sehingga peneliti selanjutnya dapat menganalisis dan membandingkan bagaimana pengaruh mutu layanan KKN terhadap kepuasan mahasiswa di PTN “A” dengan pengaruh mutu layanan KKN terhadap kepuasan mahasiswa di PTN “B”.