

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan data dan pembahasan pada bab sebelumnya. Maka dari itu, penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung merasa puas karena kebutuhan, keinginan dan harapannya sesuai dengan kenyataan yang diterimanya sehingga muncul rasa senang, *share positive information*, dan tidak complain.
2. Mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti usaha yang dilakukan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dalam memberikan layanan kepada mahasiswa melalui *Tangibles, Reliability, Responsivenees, Assurance, Empathy* sudah bermutu.
3. Biaya pendidikan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti biaya pendidikan yang telah orang tua atau mahasiswa keluarkan sudah sesuai dengan apa yang diterimanya.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat. Artinya mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung telah mencapai tingkat kepuasan mahasiswa.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Kedua variabel tersebut memiliki hubungan sedang. Artinya biaya pendidikan berdampak biasa saja pada kepuasan mahasiswa.

6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Ketiga variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat. Artinya mutu layanan akademik dan biaya pendidikan mampu menciptakan kepuasan mahasiswa.

## B. Saran

Pada dasarnya kepuasan mahasiswa yang dipengaruhi oleh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sudah baik. Namun, ada beberapa hal yang perlu dibenahi agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat. Berdasarkan temuan-temuan yang telah dipaparkan sebelumnya, ada beberapa saran untuk memperbaiki kekurang-kekurangan yang ada. Adapun saran-saran yang ingin disampaikan, yaitu sebagai berikut :

1. Mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki, diantaranya :
  - a. Pada aspek *tangibles* yang harus mendapatkan perhatian terutama pada sub indikator memiliki ruang perpustakaan yang nyaman dan kondusif dengan koleksi buku yang lengkap diantaranya mahasiswa belum memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal, dalam hal ini Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hendaknya menanamkan minat baca kepada mahasiswa sehingga timbul keinginan untuk menfaatkan layanan perpustakaan. Selain itu, memberikan motivasi kepada mereka bahwasannya perpustakaan dapat mendukung pengembangan atau peningkatan prestasi akademik mereka. Disatu sisi, buku-buku yang ada di perpustakaan cukup *up to date*, artinya masih ada koleksi buku yang belum *up to date*. Untuk itu pustakawan hendaknya terus mencari informasi buku-buku baru, dan melakukan pengadaan terhadap buku baru dengan jumlah buku yang proporsional dengan jumlah program studi yang ada.
  - b. Pada aspek *reliability* yang menjadi perhatian utama pada sub indikator kedisiplinan dosen adalah kehadiran dosen dalam kategori cukup. Ini

berarti kehadiran dosen belum optimal. Jika hal ini terus dibiarkan dapat merugikan mahasiswa. Oleh karena itu Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hendaknya membuat aturan yang tegas atau memberikan sanksi kepada dosen yang kehadirannya dibawah standar. Disamping itu, untuk terus meningkatkan mutu layanan akademik, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hendaknya mengadopsi pendekatan *Total Quality Management* (TQM).

- c. Pada aspek biaya kuliah yang perlu mendapat perhatian pada sub indikator biaya pembangunan cukup sesuai dengan layanan yang diberikan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Artinya dalam hal ini masih ada layanan-layanan yang belum sesuai dengan biaya pembangunan. Oleh sebab itu, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hendaknya memberikan layanan terutama dalam fasilitas fisik dengan seoptimal yaitu dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang memenuhi standar sehingga mahasiswa merasa bahwa biaya pembangunan yang telah dikeluarkannya sesuai dengan layanan yang diberikan.
2. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung belum melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan mutu lembaga. Oleh sebab itu, Sekolah Tinggi pariwisata Bandung hendaknya melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa, salah satu caranya yaitu dengan menyebarkan angket atau survey. Hal ini bertujuan untuk menilai apa yang telah dirasakan oleh mahasiswa terhadap apa yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung kepada mahasiswa.
3. Bagi Peneliti selanjutnya, hendaknya dapat melakukan penelitian terhadap faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Faktor lain tersebut, yaitu *Image, Perceived Value, Curriculum, Teaching, Analytical skills, Communication skills* dan sebagainya.