

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dan hasil pengolahan data serta pembahasannya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Gambaran persepsi pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:
 - a. Persepsi responden terhadap variabel co-creation pada PTS di Provinsi Sumatera Selatan cukup tinggi, terutama kemudahan mahasiswa dalam mengeluarkan ide atau gagasan, sedangkan pelibatan mahasiswa dalam penelitian dosen masih dipersepsikan rendah. Hal ini terjadi karena budaya penelitian dosen di PTS itu sendiri masih rendah.
 - b. Persepsi responden terhadap variabel nilai pengalaman yang terjadi pada PTS di Provinsi Sumatera Selatan cukup tinggi. Diantaranya adalah mahasiswa merasa dapat bergaul dengan orang lain, dapat berfungsi sebagai anggota tim dan dapat memahami dirinya setelah belajar di perguruan tinggi tersebut, sedangkan yang dianggap memiliki nilai pengalaman yang rendah adalah tentang interaksi dengan tenaga administrasi. Kondisi ini terjadi karena sebagian besar PTS sudah menerapkan system online dalam setiap pelayanan akademiknya sehingga interaksi dengan mahasiswa menjadi rendah. Seperti halnya perwalian yang tidak lagi menggunakan tatap muka dengan dosen wali, bahkan ada PTS yang tidak ada dosen pembimbing akademik bagi mahasiswanya.
 - c. Persepsi responden terhadap variabel citra perguruan tinggi PTS di Provinsi Sumatera Selatan cukup tinggi. Indikator tertinggi yang dipersepsikan tinggi diantaranya adalah perguruan tinggi yang dipilih memiliki reputasi yang baik, sedangkan yang dipersepsikan rendah adalah adanya beberapa janji yang sudah dijanjikan kepada mahasiswa, namun belum dapat dipenuhi oleh PTS.
 - d. Persepsi responden terhadap variabel kepuasan mahasiswa yang terjadi pada PTS di Sumatera Selatan cukup baik. Secara umum, responden puas

Muji Gunarto, 2018

MODEL CO-CREATION DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA

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

- dengan perguruan tingginya, namun layanan yang ditawarkan oleh PTS ini masih belum memenuhi harapan responden.
- e. Persepsi responden terhadap tingkat kepercayaan mahasiswa pada PTS di Sumatera Selatan berada pada tingkat sedang. Tingkat kualitas pendidikan pada PTS di Sumatera Selatan merupakan indikator dengan persepsi tertinggi dan ketepatan janji staf perguruan tinggi pada PTS di Sumatera Selatan dipersepsikan paling rendah. Hasil ini sejalan dengan penilaian terhadap variabel sebelumnya yang terkait dengan komitmen yang masih rendah, baik untuk citra perguruan tinggi, maupun kepuasan mahasiswa.
 - f. Persepsi responden terhadap variabel loyalitas mahasiswa pada PTS di Provinsi Sumatera Selatan berada pada kategori sedang, sehingga sangat perlu untuk ditingkatkan. Indikator tertinggi adalah setelah lulus akan menjaga hubungan baik dengan perguruan tingginya, sedangkan persepsi terendah terjadi pada indikator tentang kesediaan membayar lebih untuk kuliah di perguruan tinggi ini. Nilai terendah dari penilaian loyalitas mahasiswa ini adalah terkait dengan pembayaran, dimana responden tidak berani menyatakan untuk membayar lebih terhadap PTS tersebut, hal ini terjadi karena kebanyakan mahasiswa yang memilih PTS justru lebih karena pembayarannya yang murah.
2. Hasil pengujian statistik diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara co-creation dengan nilai pengalaman mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Artinya bahwa semakin baik co-creation yang dilakukan PTS maka nilai pengalaman siswa semakin tinggi. Melalui co-creation yang dibangun PTS, maka mahasiswa akan menjadi aktor utama dalam memberikan kontribusi bagi penciptaan nilai, sehingga dalam co-creation di PTS mahasiswa memainkan peran yang penting.
 3. Hasil pengujian statistik diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara co-creation dengan citra perguruan tinggi di Provinsi Sumatera Selatan. Artinya semakin baik co-creation yang dilakukan oleh PTS maka citra perguruan tinggi yang dipersepsikan oleh mahasiswa juga semakin baik.

4. Hasil pengujian secara statistik diperoleh bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara co-creation dengan kepuasan mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Meskipun secara langsung co-creation tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, namun secara tidak langsung co-creation berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yaitu melalui nilai pengalaman dan citra perguruan tinggi. Kondisi ini menggambarkan bahwa variabel citra perguruan tinggi dan nilai pengalaman menjadi variabel intervening yang baik bagi co-creation terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya *co-creation* tidak secara langsung menciptakan kepuasan bagi mahasiswa tanpa adanya nilai pengalaman dan citra perguruan tinggi yang baik.
5. Hasil pengujian secara statistik diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara co-creation dengan kepercayaan mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini berarti bahwa semakin baik co-creation yang dilakukan maka kepercayaan mahasiswa semakin tinggi juga. Disamping berpengaruh secara langsung, co-creation juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepercayaan mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi. Karena citra perguruan tinggi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepercayaan mahasiswa, maka yang menjadi variabel intervening bagi co-creation terhadap kepercayaan mahasiswa adalah kepuasan mahasiswa. Artinya bahwa co-creation berpengaruh secara langsung dan secara tidak langsung melalui kepuasan mahasiswa terhadap kepercayaan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa untuk menciptakan kepercayaan bagi mahasiswa perlu dibangun kepuasan mahasiswa dan co-creation di PTS.
6. Hasil pengujian secara statistik diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara co-creation terhadap loyalitas mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini berarti bahwa semakin baik co-creation yang dilakukan maka loyalitas mahasiswa semakin tinggi juga. Disamping berpengaruh secara langsung, co-creation juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepercayaan mahasiswa, kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi.

7. Hasil pengujian secara statistik diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara nilai pengalaman terhadap kepuasan mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini berarti bahwa semakin baik nilai pengalaman yang dirasakan mahasiswa maka kepuasan mahasiswa juga semakin tinggi. Seiring dengan meningkatnya persaingan, penting bagi penyedia pendidikan tinggi berusaha mengembangkan dan menawarkan pengalaman pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.
8. Hasil pengujian secara statistik diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini berarti bahwa semakin baik citra perguruan tinggi maka kepuasan mahasiswa juga semakin tinggi. Bahkan beberapa peneliti menyebutkan bahwa citra perguruan tinggi merupakan faktor terbesar bagi kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.
9. Hasil pengujian secara statistik dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara citra perguruan tinggi terhadap kepercayaan mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Meskipun citra perguruan tinggi tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan mahasiswa, namun berpengaruh tidak langsung terhadap kepercayaan mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa menjadi variabel intervening yang baik bagi citra perguruan tinggi terhadap kepercayaan mahasiswa, artinya untuk menciptakan kepercayaan bagi mahasiswa perlu dibangun kepuasan mahasiswa dari citra perguruan tinggi. Citra perguruan tinggi dapat dianggap sebagai suatu fungsi akumulasi dari pengalaman pembelian selama perkuliahan di perguruan tinggi.
10. Hasil pengujian secara statistik dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh langsung antara citra perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa di PTS. Meskipun secara langsung citra perguruan tinggi tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, namun secara tidak langsung citra perguruan tinggi berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

Hal ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa menjadi variabel intervening bagi citra perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa, artinya untuk menciptakan loyalitas bagi mahasiswa perlu dibangun kepuasan mahasiswa dari citra perguruan tinggi.

11. Hasil pengujian secara statistik dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap kepercayaan mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan mahasiswa maka kepercayaan mahasiswa semakin tinggi juga. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan kepercayaan yang kuat pada mahasiswa.
12. Hasil pengujian secara statistik dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan mahasiswa maka loyalitas mahasiswa juga semakin tinggi. Selain berpengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa, kepuasan mahasiswa juga secara signifikan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepercayaan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan PTS akan muncul kepercayaan dan loyalitas pada PTS sebagai almamaternya.
13. Hasil pengujian secara statistik dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepercayaan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa PTS di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepercayaan mahasiswa maka loyalitas mahasiswa juga semakin tinggi. Salah satu alasan utama mengapa kepercayaan merupakan suatu pertimbangan penting karena orang sering dihadapkan dengan ketidakpastian.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diperoleh implikasi manajerial sebagai berikut.

1. Faktor terbesar yang berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa adalah kepuasan mahasiswa dan co-creation. Hal ini menunjukkan bahwa PTS harus

Muji Gunarto, 2018

MODEL CO-CREATION DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA

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

dapat memberikan kepuasan melalui pelayanan yang baik dan harus membangun *co-creation* dalam menjalankan tri dharma perguruan tingginya. Dari mulai pengajaran, penelitian dan juga pengabdian pada masyarakat perlu melibatkan mahasiswa sebagai aktor utama. Melalui *co-creation* akan menimbulkan nilai pengalaman yang baik bagi mahasiswa sehingga akan tercipta kepuasan dan berdampak pada loyalitas mahasiswa. Semakin banyak interaksi mahasiswa dan kegiatan yang melibatkan atau yang diciptakan mahasiswa menjadikan mahasiswa memiliki nilai pengalaman yang baik, terbangun citra perguruan tinggi yang baik di benak mahasiswa dan terbentuk kepercayaan yang kuat pada mahasiswa dan juga masyarakat.

2. Hasil temuan model loyalitas mahasiswa pada penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang menentukan loyalitas mahasiswa adalah kepercayaan dan kepuasan mahasiswa, namun demikian faktor yang menentukan kepercayaan dan kepuasan adalah *co-creation*, nilai pengalaman dan citra perguruan tinggi. Untuk itu pengelola pendidikan tinggi perlu melakukan langkah-langkah strategi: (1) pemasaran eksternal dengan meningkatkan citra perguruan tinggi yang baik melalui promosi maupun peningkatan reputasi yang baik; (2) pemasaran internal dengan menciptakan nilai pengalaman sebanyak mungkin kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa memiliki manfaat dan pengalaman selama studi di perguruan tinggi tersebut; dan (3) pemasaran interaktif dengan meningkatkan *co-creation* antara mahasiswa dengan PTS, dimana mahasiswa lebih banyak dilibatkan dan diberi kebebasan dalam berbagai kegiatan kampus, khususnya dalam pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.
3. Pengelola pendidikan tinggi harus mampu membangun loyalitas mahasiswa sehingga mudah dalam mendapatkan mahasiswa baru dan juga mempertahankan mahasiswa yang sudah ada, yang pada akhirnya akan mampu bersaing dengan pendidikan tinggi di sekitar maupun global, karena sebagian besar dana pengelolaan pendidikan pada PTS bersumber dari mahasiswa. Karena mahasiswa yang loyal, mereka akan menceritakan hal-hal positif tentang almamaternya pada saudara, teman, tetangga maupun orang lain dan

juga akan mengajak mereka untuk studi di PTS tersebut, sehingga usaha untuk mendapatkan mahasiswa baru menjadi lebih mudah. Mahasiswa yang loyal akan membangun hubungan yang baik dengan PTS sehingga akan tertarik untuk studi lanjut di PTS tersebut. Mahasiswa yang loyal juga memiliki kepedulian terhadap almamaternya, sehingga meskipun sudah menjadi alumni mereka akan bersedia untuk membantu dan ikut membangun kemajuan PTSnya. Dengan terbangunnya loyalitas mahasiswa pada PTS, akan tercipta engagement bagi mahasiswa, dimana mahasiswa tidak hanya sekedar loyal pada almamaternya namun memiliki keterikatan dan kepedulian yang kuat terhadap almamaternya.

5.3. Rekomendasi

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan ada beberapa hal perlu direkomendasikan pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Berdasarkan pembahasan mengenai co-creation ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah:
 - a. Mahasiswa di perguruan tinggi hendaknya sering dilibatkan dalam penelitian dosen, sehingga dosen akan memiliki peningkatan penelitian dan juga secara kelembagaan PTS tersebut akan memiliki peningkatan dalam penelitian.
 - b. Mahasiswa hendaknya dilibatkan dalam proses penilaian hasil belajar, artinya bahwa penilaian dalam proses belajar dilakukan secara transparan, sehingga mahasiswa bisa menilai dirinya dan bisa mengetahui posisinya dibanding mahasiswa lainnya.
 - c. Mahasiswa di perguruan tinggi hendaknya sering dilibatkan dalam diskusi akademik, sehingga mahasiswa betul-betul merasakan pengalaman akademik yang tinggi di PTS tersebut.
2. Berdasarkan pembahasan mengenai nilai pengalaman ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah:
 - a. Perlunya peningkatan interaksi antara mahasiswa dengan petugas di fakultas atau jurusan, meskipun beberapa layanan sudah dilakukan secara online, namun untuk dapat meningkatkan nilai pengalaman bagi mahasiswa

Muji Gunarto, 2018

MODEL CO-CREATION DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA

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

- masih perlu dilakukan beberapa kegiatan yang bisa meningkatkan interaksi mahasiswa dengan petugas baik di tingkat fakultas maupun jurusan. Kondisi ini biasanya hanya bisa dialami oleh mahasiswa yang aktif dalam organisasi kemahasiswaan saja, sehingga mahasiswa yang tidak aktif dalam organisasi kemahasiswaan menjadi kurang interaksi.
- b. Perlunya meningkatkan interaksi dengan tenaga administrasi. Beralihnya pelayanan sistem manual ke sistem online memang mengurangi interaksi dengan tenaga administrasi, sehingga nilai pengalaman mahasiswa menjadi rendah.
 - c. PTS juga perlu membangun lingkungan kuliah yang mendukung kegiatan ilmiah, intelektual dan praktis, seperti disediakan mimbar-mimbar kampus, atau tempat berkumpul mahasiswa untuk diskusi atau mengerjakan kegiatan akademik, disediakan jaringan internet secara cepat dan gratis.
3. Berdasarkan pembahasan mengenai citra perguruan tinggi ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah:
- a. Perlunya peningkatan peringkat perguruan tinggi yang lebih baik dibanding perguruan tinggi lain. Diumumkannya peringkat perguruan tinggi setiap tahun oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi di Indonesia memiliki dampak pada citra perguruan tinggi di mahasiswa maupun masyarakat umum. Untuk itu PTS harus mampu meningkatkan peringkat menjadi lebih baik di banding PTS sekitar maupun global. PTS memiliki citra lebih baik lagi jika mampu mengungguli peringkat PTN.
 - b. Menurut mahasiswa masih ada beberapa janji PTS yang belum bisa dipenuhi, untuk itu PTS harus fokus dan memiliki komitmen yang kuat terhadap pengelolaan pendidikan tinggi yang baik dengan memenuhi janji-janji yang sudah dibuat kepada mahasiswa maupun masyarakat.
 - c. Di benak mahasiswa PTS masih dipersepsikan rendah, sehingga PTS harus mampu menampilkan dan menunjukkan pada mahasiswa terkait dengan reputasi dan berbagai prestasi yang dimiliki PTS, serta harus mampu terus meningkatkan citra yang baik di masyarakat luas.

4. Berdasarkan pembahasan mengenai kepuasan mahasiswa ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah:
 - a. Secara keseluruhan mahasiswa masih belum senang dengan layanan yang ditawarkan oleh PTS di Provinsi Sumatera Selatan ini, untuk itu kualitas pelayanannya harus terus ditingkatkan.
 - b. Layanan yang ditawarkan oleh PTS di Provinsi Sumatera Selatan belum memenuhi harapan mahasiswa, sehingga perlu ditingkatkannya kualitas pelayanan baik dari sisi akademik maupun non akademik.
 - c. Mahasiswa masih belum merasa puas dengan PTS di Provinsi Sumatera Selatan ini bila dibandingkan dengan lembaga yang dianggap ideal (PTN), untuk itu PTS harus bekerja keras untuk bisa bersaing dengan perguruan tinggi yang ideal, melalui peningkatan kualitas layanan dan reputasi perguruan tinggi yang baik.
5. Berdasarkan pembahasan mengenai kepercayaan mahasiswa ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah:
 - a. Staf perguruan tinggi dianggap kurang menepati janji mereka kepada mahasiswa, hal ini terkait dengan kualitas pelayanan baik dari tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Layanan tenaga pendidik pada umumnya di pertemuan awal perkuliahan selalul menyampaikan kontrak kuliah, berbagai metode dan materi perkuliahan sama-sama di sampaikan di awal perkuliahan dan disepakati bersama dan hendaknya dapat dilaksanakan sesuai yang direncanakan atau dijanjikan. Layanan tenaga kependidikan terkait dengan berbagai administrasi yang hendaknya sesuai dengan yang sudah dijanjikan, seperti pembuatan surat keterangan aktif kuliah dijanjikan selesai 3 hari, hendaknya dapat dipenuhi dengan tepat.
 - b. Mahasiswa masih menganggap kurangnya perhatian perguruan tinggi pada mahasiswanya, hal ini pada umumnya terjadi pada PTS yang tidak memiliki kegiatan kemahasiswaan, kegiatannya hanya perkuliahan saja, sehingga mahasiswa tidak memiliki nilai pengalaman dan dirasakan tidak ada perhatian padanya.
 - c. Kualitas akademik dari perguruan tinggi dianggap pernah mengecewakan mahasiswa, untuk itu PTS harus betul-betul menerapkan layanan prima

pada mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa puas dan memiliki kepercayaan yang tinggi pada PTS tersebut.

6. Berdasarkan pembahasan mengenai loyalitas mahasiswa PTS di Sumatera Selatan sebagian besar masih rendah, sehingga banyak yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah:
 - a. Mahasiswa tidak bersedia membayar lebih untuk kuliah di perguruan tinggi ini, kondisi ini menggambarkan bahwa mahasiswa dan alumni masih belum merasakan keterikatan pada almamaternya, sehingga perlu untuk meningkatkan nilai-nilai pengalaman melalui co-creation yang baik sehingga interaksi dan keterikatan mahasiswa dan alumni semaksimal kuat.
 - b. Ada beberapa mahasiswa yang masih enggan untuk menjadi pengurus pada Ikatan Alumni di PTS, hal ini perlu difasilitasi dari institusi PTS agar bisa terbentuk ikatan alumni yang memiliki peran aktif baik di masyarakat maupun di PTSnya. Keengganan para mahasiswa maupun alumni untuk menjadi pengurus, karena selama ini organisasi ikatan alumninya tidak berperan aktif dan bahkan di beberapa PTS tidak terbentuk. Untuk itu PTS perlu melakukan pantauan pada semua alumninya di dunia kerja atau masyarakat agar keterikatan dengan alumni masih terjaga. Layanan ini merupakan layanan purna jual bagi PTS, dimana PTS mampu memberikan layanan bagi para alumninya.
 - c. Ada beberapa mahasiswa yang masih belum bersedia memberikan sumbangan kepada perguruan tinggi almamaternya setelah bekerja. Kondisi ini menggambarkan belum adanya keinginan untuk memajukan dan membesarkan kampusnya karena keterikatan dan pengalaman yang masih kurang, untuk itu PTS harus mampu memberikan nilai pengalaman yang baik dan mampu memberikan layanan pada alumninya seperti memberikan informasi dan menyalurkan melalui bursa kerja.
 - d. Jika ada perguruan tinggi lain yang biaya kuliahnya lebih rendah, beberapa responden masih akan melanjutkan studi di perguruan tinggi yang lebih murah. Kondisi ini menunjukkan bahwa preferensi mahasiswa kuliah di PTS tersebut adalah karena biayanya yang murah, bukan karena kualitasnya

yang baik. Untuk itu PTS harus bisa meningkatkan reputasi dan citra yang baik di mahasiswa maupun masyarakat, sehingga pilihan kuliah di PTS tersebut bukan karena biayanya, namun karena kualitasnya.