

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang peneliti paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

Efektifitas Layanan Akademik berbasis teknologi informasi di Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa Efektifitas Layanan Akademik berbasis teknologi informasi yang meliputi layanan kontrak kuliah online, layanan perwalian online dan layanan nilai online memiliki layanan yang baik. Dari tiga dimensi yang tertinggi nilai rata-ratanya adalah layanan kontrak kuliah online. Sedangkan dimensi yang terendah adalah layanan perwalian online.

Mutu Layanan di Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa mutu layanan yang meliputi *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat), *Promotion* (Promosi), *People* (Sumber Daya Manusia), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Bukti Nyata) yang dirasakan oleh Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia Bandung yang tinggi. Dari tujuh dimensi yang tertinggi nilai rata-ratanya adalah *Product* (Produk) yang dirasakan mahasiswa sedangkan dimensi yang terendah adalah *People* (Sumber Daya Manusia) yang dirasakan.

Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa Kepuasan Mahasiswa yang meliputi *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat), *Promotion* (Promosi), *People* (Sumber Daya Manusia), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Bukti Nyata) yang dirasakan oleh Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia Bandung yang tinggi. Dari tujuh dimensi yang tertinggi nilai rata-ratanya adalah *Product* (Produk) yang dirasakan sedangkan dimensi yang terendah adalah *Physical Evidence* (Bukti Nyata) yang diharapkan oleh Mahasiswa.

Pengaruh yang ditunjukkan efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi terhadap mutu layanan di Universitas Pendidikan Indonesia adalah signifikan dan Pengaruhnya tergolong sedang. Secara praktis faktor yang

menyebabkan sedangnya Pengaruh efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi terhadap mutu layanan adalah belum optimalnya sistem informasi akademik dalam layanan akademik berbasis teknologi informasi dilihat dari dimensi kemudahan dan pengaduan dari pihak kampus kepada mahasiswa terlebih dalam bentuk kritik dan saran serta tanya jawab. Kondisi ini terjadi karena sumber daya manusia yang belum maksimal.

Pengaruh Mutu layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia adalah signifikan dan Pengaruh nya tergolong sedang. Hipotesis yang yang peneliti ajukan di terima artinya bahwa terdapat Pengaruh yang signifikan mutu layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. Persamaan regresi yang diperoleh linier artinya semakin tinggi mutu layanan maka akan semakin tinggi juga kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.

5.2 Implikasi

Beberapa implikasi yang perlu mendapat perhatian yaitu: implikasi teoritis dan implikasi praktis

5.2.1 Implikasi Teoritis

Hasil Penelitian mengungkapkan bahwa efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap mutu dan mutu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi mempunyai Pengaruh lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan dengan variabel mutu layanan.

Hal ini pada dasarnya mendukung pernyataan yang mengatakan bahwa efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi dan mutu akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan.

5.2.2 Implikasi Praktis

Ada beberapa implikasi yang akan dibahas, yaitu (1) efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi dan (2) mutu layanan:

5.2.2.1 Efektifitas Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi

Penelitian ini mengungkapkan bahwa efektifitas layanan akademik

berbasis teknologi informasi memberikan Pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan mahasiswa membawa implikasi bahwa dengan sistem Layanan Kontrak Kuliah Online, Layanan Perwalian Online dan Layanan Nilai Online yang diharapkan oleh Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia akan memberikan Pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk itu perlu menjaga dan meningkatkan efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi kerja sehingga kepuasan mahasiswa akan meningkat.

5.2.2.2 Mutu Layanan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan mahasiswa membawa implikasi bahwa dengan *Product* (Produk) yang selalu optimal, *Price* (Harga) yang gratis, *Place* (Tempat) menggunakan sistem yang fleksibel, *Promotion* (Promosi) yang dilakukan secara terus menerus, *People* (Sumber Daya Manusia) yang melayani keluhan mahasiswa dengan baik, *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Bukti Nyata) akan memberikan Pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk itu perlu menjaga dan meningkatkan mutu layanan sehingga kepuasan mahasiswa akan meningkat.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut:

5.3.1 Efektifitas Layanan Akademik berbasis teknologi informasi:

Berdasarkan hasil temuan penelitian menyebutkan bahwa secara umum efektifitas Layanan Akademik berbasis teknologi informasi sudah tinggi, namun tidak hanya tinggi harus ditingkatkan lagi menjadi sangat tinggi terutama pada *dimensi layanan perwalian online*, hal yang perlu diperbaiki yaitu pada item 14 (layanan belum sesuai dengan kebutuhan mahasiswa) dengan nilai 3.45, item 15 (fitur chat Tanya jawab/pengaduan) dengan nilai 3.39, dan item 16 (fitur kritik saran) dengan nilai 3.45. *Dimensi Layanan*

Nilai Online, hal yang perlu diperbaiki dalam layanan nilai yaitu item 26 (layanan belum sesuai dengan kebutuhan mahasiswa) dengan nilai 3.49, pada item 32 (kemudahan sistem) dengan nilai 3.40 dan pada item 33 (kualitas informasi) dengan nilai 3.44. *Dimensi Layanan Kontrak Kuliah Online*, hal yang diperbaiki yaitu keamanan sistem kontrak kuliah online. Rekomendasinya yaitu Direktorat TIK Universitas Pendidikan Indonesia sering menerima masukan dan kritik dari mahasiswa agar sistem sesuai dengan kebutuhan mahasiswa khususnya pada kualitas sistem dan keamanan sistem informasi akan senantiasa memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan layanan akademik berbasis teknologi informasi.

5.3.2 Mutu Layanan

Selain itu upaya untuk meningkatkan dimensi mutu layanan yaitu *Dimensi People* pada item 13 (Standar Pelayanan) dengan nilai 3.47, dan *dimensi Process* pada item 15 (Mengolah data akademik) dengan nilai 3.39. Rekomendasi untuk Direktorat TIK Universitas Pendidikan Indonesia untuk memfasilitasi teknisi dalam pengembangan mutu layanan terutama pada layanan akademik untuk mahasiswa seperti layanan kontrak kuliah online, layanan perwalian dan layanan nilai online secara berkala.

5.3.3 Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil temuan penelitian menyebutkan bahwa secara umum kepuasan mahasiswa sudah cukup tinggi, namun tidak hanya tinggi harus ditingkatkan lagi menjadi sangat tinggi terutama pada dimensi layanan *Dimensi Price* pada item 8 (Fasilitas IT) dengan nilai 3.42, *Dimensi Process* pada item 15 (Mengolah Data Akademik) dengan nilai 3.48, *Dimensi People* pada item 13 (Standar Pelayanan) dengan nilai 3.40 dan *Dimensi Physical Evidence* pada item 17 (Tampilan sistem yang menarik) dengan nilai 3.43. Rekomendasinya yaitu Direktorat TIK Universitas Pendidikan Indonesia memperbaiki pada fasilitas, standar pelayanan, dan tampilan sistem

5.3.4 Peneliti selanjutnya

Agar lebih fokus pada variabel kualitas Efektifitas Layanan akademik berbasis teknologi informasi dan mutu layanan terutama untuk

mengkomparasikan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi negeri. Oleh karena itu penulis merekomendasikan kepada peneliti mendatang untuk melakukan studi lebih lanjut tentang Efektifitas Layanan akademik berbasis teknologi informasi dan kepuasan mahasiswa.