

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil perhitungan kecenderungan umum dengan menggunakan *Weight Mean Score (WMS)* menunjukkan bahwa variabel X (Pengembangan Tenaga Administrasi) memiliki Nilai nilai rata-rata 2,58 berada pada kriteria cukup, hal ini berarti bahwa pengembangan tenaga administrasi yang meliputi . 1) Meningkatkan kemampuan SDM dengan diklat; 2) Memberikan berbagai penghargaan; 3) Kenaikan pangkat bagi tenaga administrasi; 4) Promosi untuk menduduki jabatan struktural bagi tenaga administrasi sudah berkriteria cukup dilaksanakan di FPTK UPI
2. Dari keempat pengembangan tenaga administrasi yang tertinggi adalah sub variabel pengembangan tenaga administrasi melalui kenaikan pangkat dengan nilai rata-rata 3,34 berada pada kriteri baik, sedangkan yang terkecil adalah pengembangan pegawai melalui peningkatan kemampuan SDM dengan diklat dengan nilai rata-rata 2,08 berada pada kriteria cukup.
3. Berdasarkan hasil perhitungan kecenderungan umum dengan menggunakan *Weight Mean Score (WMS)* menunjukkan bahwa variabel Y (Kualitas Layanan Akademik) memiliki nilai rata-rata keseluruhan mencapai 4,09 berada pada kriteria sangat baik, hal ini berarti bahwa Kualitas Layanan Akademik di lingkungan FPTK UPI yang meliputi: a) *Tangibles* (Penampilan personal dan fisik); b) *Reliability* (Tepat janji dan

waktu); c) *Responsiviness* (Kesediaan melayani); d) *Competence* (Keahlian dan pengetahuan); e) *Courtesy* (Kesopanan, keramahan); f) *Credibility* (Kejujuran, kepercayaan); g) *Security* (Resiko kecil, keraguan kecil); h) *Acces* (Kemudahan dihubungi, kemudahan ditemui); i) *Communication* (Penyuluhan, informasi); j) *Understanding* (Memahami kebutuhan konsumen) sudah sangat baik.

4. Pada variabel Y (kualitas layanan akademik) Sub variabel terbesar adalah pada *Courtesy* memiliki nilai 4,38 berada pada kriteria sangat baik sedangkan terkecil adalah pada sub variabel *competence* yang memiliki nilai rata-rata yaitu 3,39 berada pada kriteria baik.

5. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis yang meliputi korelasi, determinasi signifikansi dan regresi dihasilkan:

a. Korelasi diperoleh kesimpulan harga koefisien korelasi (r) adalah sebesar 0,971. Ini berarti bahwa kontribusi variabel X (Pengembangan Tenaga Administrasi) terhadap variabel Y (Kualitas Layanan Akademik) di FPTK UPI adalah sangat tinggi.

b. Dan berdasarkan uji t untuk mencari signifikansi diperoleh taraf signifikansi $t_{hitung} = 28,40$ dan t_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95 % = 2,021 , maka $t_{tabel} < t_{hitung}$ dengan demikian disimpulkan bahwa terdapat kontribusi yang signifikan antara variabel X (Pengembangan Tenaga Administrasi) terhadap variabel Y (Kualitas Layanan Akademik) di lingkungan FPTK UPI.

- c. Sedangkan untuk daya determinasi berdasarkan hasil perhitungan diperoleh harga 94,28 %. Ini berarti variabel Y (Kualitas Layanan Akademik) mendapatkan kontribusi dari variabel X (Pengembangan Tenaga Administrasi) sebesar 94,28 % dan sisanya 5,72 % oleh faktor lain.
- d. Begitu juga dengan hasil pengujian regresi diperoleh harga a sebesar 1,64 dan harga b= sebesar 1 . Setelah diketahui harga a dan b maka di dapat persamaan sebagai berikut: $y = 1,64 + 1 X$ hal ini berarti jika ada penambahan satu variabel x akan diikuti 1 variabel y.

B. SARAN

1. Lembaga (Universitas Pendidikan Indonesia)

Berdasarkan perhitungan diperoleh bahwa dalam Pengembangan Tenaga Administrasi ada sub variabel yang lemah pada variabel X (pengembangan tenaga administrasi) Pelaksanaan pengembangan tenaga administrasi di lingkungan FPTK belum begitu optimal dalam hal peningkatan kemampuan melalui pendidikan dan pelatihan (*lihat lampiran*) hal ini berarti bahwa lembaga khususnya UPI perlu lebih meningkatkan kemampuan tenaga administrasi dengan sesering mungkin mengikutsertakan tenaga administrasi dalam berbagai pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan keterampilan administrasi dan teknologi serta bahasa Inggris.

2. Pada Tenaga Administrasi

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh sub variabel terkecil dari Kualitas Layanan Akademik adalah pada segi kompetensi tenaga administrasi (*lihat lampiran*). Dengan demikian tenaga administrasi secara umum dan khususnya di lingkungan FPTK UPI harus meningkatkan kemampuan dalam hal teknologi dan bahasa Inggris.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Penelitian ini hanya sumber datanya dari tenaga administrasi saja, tetapi untuk mendapatkan penelitian yang ideal alangkah lebih baiknya melibatkan seluruh komponen lembaga seperti mahasiswa, pegawai, dosen dan pimpinan universitas.



