



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi yang dilaksanakan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa survei pada mahasiswa FISIP UNJANI dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* pada FISIP UNJANI mendapatkan respon yang positif dari responden, dan termasuk kedalam kategori baik untuk seluruh butir pertanyaan. Dari keempat sub variabel kualitas pelayanan, *tangible* termasuk dalam kategori tinggi, sedangkan yang memperoleh skor paling rendah yaitu *responsiveness* termasuk dalam kategori tinggi.
 - a. *Tangible*, tanggapan responden terhadap *tangible* termasuk kedalam kategori baik, perolehan skor paling tinggi dari segi *tangible* adalah tingkat kelengkapan buku perpustakaan fakultas dan jurusan termasuk dalam kategori tinggi, dan skor terendah adalah kestrategisan gedung termasuk dalam kategori tinggi.
 - b. *Empathy*, tanggapan responden terhadap *empathy* termasuk kedalam kategori baik, perolehan skor nilai paling tinggi dari segi *empathy* yang diberikan responden adalah keramahan staf administrasi dalam melayani mahasiswa termasuk dalam kategori sangat tinggi. Sedangkan yang

paling rendah yaitu respon staf administrasi dalam menanggapi keluhan mahasiswa termasuk dalam kategori sangat tinggi.

- c. *Reliability*, tanggapan responden terhadap *reliability* termasuk kedalam kategori baik, perolehan skor nilai paling tinggi dari segi *reliability* yang diberikan responden adalah kesesuaian dan ketepatan jadwal kuliah dengan kurikulum dan ketepatan dosen dalam memulai dan mengakhiri waktu belajar mengajar termasuk dalam kategori sangat tinggi. Sedangkan yang paling rendah yaitu kesesuaian jumlah mahasiswa dengan kapasitas ruangan (sesuai dengan standar atau kapasitas ruangan) termasuk dalam kategori sangat tinggi.
- d. *Responsiveness*, tanggapan responden terhadap *responsiveness* termasuk kedalam kategori baik, perolehan skor nilai paling tinggi dari segi *responsiveness* yang diberikan responden adalah perbaikan ruang kelas yang mengalami kerusakan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Sedangkan yang skor paling rendah yaitu kecepatan staf TU dalam memberikan pelayanan pada mahasiswanya termasuk dalam kategori tinggi.
- e. *Assurance*, tanggapan responden terhadap *assurance* termasuk kedalam kategori baik, perolehan skor nilai paling tinggi dari segi *assurance* yang diberikan responden adalah pengetahuan dan penguasaan dosen dalam materi yang diajarkan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Sedangkan skor paling rendah yaitu kejelasan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa termasuk dalam kategori sangat tinggi.

2. Tanggapan responden terhadap loyalitas mahasiswa yang terdiri dari pembelian ulang, rekomendasi, daya tarik FISIP UNJANI dan penggunaan antar lini produk/jasa termasuk kedalam kategori sedang. Secara keseluruhan loyalitas mahasiswa termasuk dalam kategori tinggi. Loyalitas mahasiswa dengan skor tertinggi lebih berdasarkan kepada penggunaan antar lini produk/jasa termasuk dalam kategori tinggi, karena adanya pelayanan yang baik dan skor paling rendah diberikan responden pada rekomendasi atau tingkat menyarankan orang lain untuk masuk di FISIP UNJANI termasuk dalam kategori tinggi.
3. Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan pada umumnya kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, yaitu sebesar 57,6% yang termasuk kedalam kategori cukup/sedang yang berada diantara (0,400-0,599).

5.2 Rekomendasi

FISIP UNJANI hendaknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswanya, walaupun kebanyakan responden menyatakan sudah baik tetapi ada beberapa responden yang menyatakan bahwa layanan yang diberikan FISIP UNJANI tidak baik, untuk itu FISIP UNJANI hendaknya lebih meningkatkan pelayanannya, terutama pada kesesuaian jumlah mahasiswa perkelas (sesuai dengan standar atau kapasitas ruangan) yang mendapat skor terendah dari responden, maka pihak fakultas hendaknya menyesuaikan antara mahasiswa yang diterima dengan kapasitas yang kelas. Sehingga mahasiswa merasa nyaman.

Loyalitas mahasiswa, lebih berdasarkan pada layanan yang diberikan, maka FISIP UNJANI hendaknya dapat terus meningkatkan layanan yang diberikan kepada mahasiswanya sehingga dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas mahasiswa tersebut. Untuk itu FISIP UNJANI harus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya yang benar-benar berbeda dengan para pesaing.