

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan berbagai uraian dan temuan yang dihasilkan oleh penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan penting yang merupakan inti dari penelitian ini, antara lain:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap variabel *corporate image* yang terdiri dari *personality*, *reputation*, *value/ethics* dan *corporate identity* mendapatkan respon yang positif dari responden dengan nilai secara umum **cukup**.
 - a. Tanggapan responden terhadap dimensi *personality* pada Universitas Widyatama secara umum **cukup** (total skor 3021 atau 52,64% dari skor ideal). Dalam *personality* skor tertinggi terdapat pada pernyataan sarana dan prasarana yang dimiliki Universitas Widyatama sangat lengkap untuk menunjang proses perkuliahan, Universitas Widyatama memiliki fasilitas kampus seluas 50.000 m² dengan gedung/bangunan seluas 26.357m², terdiri dari enam lokal bangunan bertingkat. Fasilitas kampus ini didukung berbagai sarana lain seperti perpustakaan, pojok BEJ, dan lain-lain.
 - b. Tanggapan responden terhadap dimensi *reputation* pada Universitas Widyatama secara umum **rendah** (total skor 1276 atau 49,84% dari skor ideal). Pada *reputation* skor tertinggi terdapat pada pernyataan program studi yang dimiliki oleh Universitas Widyatama terakreditasi dengan kualifikasi tinggi. Akreditasi bagi universitas swasta merupakan hal yang penting karena akreditasi merupakan pengakuan dari Badan Akreditasi

Nasional terhadap kemampuan universitas dalam menyelenggarakan pendidikan.

- c. Tanggapan responden terhadap dimensi *value/ethics* pada Universitas Widyatama secara umum **cukup** (total skor 719 atau 56,17% dari skor ideal). Dalam hal *value/ethics*, tanggapan responden mengenai dosen, tenaga akademik, dan pegawai lainnya di Universitas Widyatama sangat ramah dalam melayani mahasiswanya memperoleh skor yang paling tinggi. Keramahan pelayanan dalam perusahaan jasa sangat penting karena pelayanan yang baik akan membuat mahasiswa merasa nyaman untuk berkuliah di universitas tersebut.
 - d. Tanggapan responden terhadap dimensi *corporate identity* pada Universitas Widyatama secara umum **rendah** (total skor 1945 atau 50,65% dari skor ideal). Tanggapan responden mengenai *corporate identity*, logo Universitas Widyatama menarik memperoleh skor tertinggi. Hal ini membuktikan bahwa logo Universitas Widyatama menarik dan dapat mudah diingat oleh responden.
2. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai proses keputusan kuliah, meliputi identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan keputusan pembelian secara umum **cukup**. Dapat diketahui bahwa dari keempat dimensi evaluasi alternatif memperoleh skor tertinggi. Hal tersebut dapat dipahami karena sebelum melakukan pembelian responden akan mengolah berbagai informasi yang didapat berdasarkan apa yang dibutuhkan. Oleh karena itu Universitas Widyatama harus mengetahui bagaimana calon mahasiswa mengolah informasi hingga akhirnya memilih perguruan tinggi.

3. Berdasarkan pengolahan data mengenai pengaruh *corporate image* terhadap proses keputusan pembelian. Diperoleh hasil, bahwa *corporate image* berpengaruh terhadap proses keputusan pembelian dengan kategori **sangat tinggi** yaitu sebesar 87,52% Berdasarkan ketentuan, hipotesis diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. maka diketahui bahwa nilai t_{hitung} lebih besar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *corporate image* terhadap variabel proses keputusan kuliah di Universitas Widyatama memiliki pengaruh yang signifikan

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dan temuan yang telah dihasilkan, penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan pada umumnya *corporate image* Universitas Widyatama belum baik hal tersebut terlihat dari penilaian konsumen yang menilai cukup. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam meningkatkan *corporate image* diantaranya:
 - a. Berkenaan dengan pernyataan **program studi yang dimiliki oleh Universitas Widyatama banyak pilihan**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 19,2% responden menyatakan setuju atau 80,8% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Saat ini Universitas Widyatama hanya memiliki 9 program studi dengan jenjang S-1. Oleh karena itu Universitas Widyatama harus menambah program studinya. Karena semakin banyak program studi semakin banyak mahasiswa yang dapat ditampung.

- b. Berkenaan dengan pernyataan **Lokasi Universitas Widyatama mudah dijangkau**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 21,2% responden menyatakan setuju atau 78,8% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama dapat membangun wisma bagi mahasiswa maupun mahasiswi. Dibangunnya wisma ini dapat mejadi solusi apabila ada calon mahasiswa yang tempat tinggalnya jauh dan ingin melanjutkan pendidikannya di Universitas Widyatama.
- c. Berkenaan dengan pernyataan **promosi yang Universitas Widyatama dilakukan dengan berbagai macam media**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 42,6% responden menyatakan setuju atau 57,4% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama perlu menambah media promosi baik itu cetak seperti koran, brosur, baligo, spanduk. Media elektronik seperti televisi lokal, radio lokal. Maupun dapat melakukan promosi langsung ke sekolah-sekolah, mengikuti pameran pendidikan. Akan tetapi tidak harus semua media promosi digunakan karena hal ini akan berhubungan dengan biaya yang harus dikeluarkan dan keefektifan media promosi tersebut dalam menarik minat konsumen.
- d. Berkenaan dengan pernyataan **biaya perkuliahan untuk menempuh pendidikan S1 di Universitas Widyatama terjangkau**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 42,2% responden menyatakan setuju atau 57,8% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama dapat menggunakan sistem pembayaran dengan cara mencicil baik itu 2 kali sampai 4 kali sehingga akan

meringankan bagi orang tua untuk membiayai kuliah anaknya selain itu dapat menggunakan program beasiswa baik bagi yang tidak mampu maupun beasiswa prestasi ataupun dapat memberikan potongan harga apabila mendaftar lebih awal.

- e. Berkenaan dengan pernyataan **kurikulum yang digunakan Universitas Widyatama disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan dunia kerja**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 19,9% responden menyatakan setuju 80,1% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Hal tersebut dapat dipahami karena pendidikan dengan jenjang S-1 mahasiswa lebih dituntut untuk memahami teori dan konsep dari program studi, berbeda dengan jenjang Diploma yang mana mahasiswa lebih banyak dituntut untuk praktek. Oleh karena itu Sarjana lulusan S-1 saat terjun ke dunia kerja perlu menyesuaikan teori yang didapat dengan kondisi lingkungan kerja. Maka Universitas Widyatama menambahkan beberapa mata kuliah yang lebih banyak praktik di lapangan.
- f. Berkenaan dengan pernyataan **kompetensi dosen Universitas Widyatama dalam memberikan pengajaran sudah memenuhi persyaratan**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 41,4% responden menyatakan setuju atau 58,6% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu dalam memilih dosen atau pengajar Universitas Widyatama dapat menggunakan jasa dari lulusan pendidikan karena apabila Universitas Widyatama menggunakan pengajar dari lulusan pendidikan. dosen telah memiliki kemampuan untuk mengajar di ruang kelas, menyusun metode mengajar, membuat media belajar, serta pemberian tugas yang disesuaikan dengan materi yang dipelajari.

- g. Berkenaan dengan pernyataan **dosen, tenaga akademik dan tenaga lainnya di Universitas Widyatama berperilaku sesuai aturan.**

Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 27,4% responden menyatakan setuju atau 72,6% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama dapat menggunakan prinsip senyum, salam, sapa, sopan, santun pada semua karyawannya. Dengan menggunakan prinsip tersebut orang akan merasa nyaman dan dihargai berada di lingkungan Universitas Widyatama. Dalam menjalankan tugas sebagai pendidik dosen haruslah memberikan contoh seperti datang dan keluar kelas sesuai dengan jadwal kuliah dan tidak merokok di lingkungan universitas.

- h. Berkenaan dengan pernyataan **Universitas Widyatama memiliki gedung perkuliahan yang luas.** Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 29,7 responden menyatakan setuju atau 70,3% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama perlu menambah gedung perkuliahan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi mahasiswanya. Proses Belajar mengajar akan berjalan optimal apabila dalam kelas hanya ada 30 orang mahasiswa sehingga kelas tidak akan penuh sesak.

- i. Berkenaan dengan pernyataan **sarana dan prasana yang memiliki Universitas Widyatama sangat lengkap untuk menunjang proses perkuliahan.** Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 45,3% responden menyatakan setuju 54,7% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama dapat menambahkan fasilitas lain baik itu untuk menunjang perkuliahan maupun untuk

menciptakan rasa aman dan nyaman bagi mahasiswanya. Seperti untuk lapangan parkir menggunakan sistem barcode pada kartu parkirnya, untuk tempat parkirpun menggunakan kanopi sehingga tidak akan kepanasan dan kehujanan, lebih jauh parkirpun tidak dipungut biaya. Sedangkan fasilitas lain yang dapat menunjang proses perkuliahan adalah penambahan buku-buku perkuliahan yang lengkap di perpustakaan sehingga mahasiswa tidak kesulitan apabila akan mencari sumber perkuliahan.

- j. Berkenaan dengan pernyataan **lulusan Universitas Widyatama yang mudah mendapatkan pekerjaan**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 28,1% responden menyatakan setuju atau 71,9% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu agar lulusan Universitas Widyatama dapat diterima di dunia kerja maka selama proses perkuliahan setiap mahasiswa harus dilatih untuk menjadi seorang yang ahli berdasarkan program studinya. Artinya mahasiswa selain menguasai teori juga mengetahui bagaimana cara mengaplikasikannya. Hal tersebut akan diperoleh apabila mahasiswa telah terbiasa menghadapi berbagai situasi yang ada di perusahaan sehingga yang perlu dilakukan oleh Universitas Widyatama dalam proses perkuliahannya adalah dengan melakukan banyak simulasi dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan perusahaan seperti melakukan kunjungan dan observasi.
- k. Berkenaan dengan pernyataan **Universitas Widyatama menjaga mutu lulusannya**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 16,6% responden menyatakan setuju atau 83,4% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama harus

membuat setandar mutu yang harus dimiliki setiap lulusannya. Apabila saat ini Universitas Widyatama telah menetapkan setiap lulusannya harus mempunyai nilai TOEFL minimal 450 dan mampu menggunakan perangkat aplikasi komputer serta internet. Maka Universitas Widyatama dapat menambahkan pada peningkatan perilaku seperti kepemimpinan, pantang menyerah dalam arti lain melatih *softskill* dari mahasiswanya. Karena selain dalam bidang keilmuan, perilaku juga akan menentukan kesuksesan seseorang.

- l. Berkenaan dengan pernyataan **program studi yang dimiliki Universitas Widyatama terakreditasi dengan kualifikasi tinggi**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 39,5% responden menyatakan setuju atau 60,5% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama perlu melengkapi fasilitas seperti kelengkapan sumber buku pengetahuan, ruang kuliah, kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, materi kuliah yang sesuai, kualifikasi dosen dalam kuliah apabila semua hal tersebut dapat terpenuhi penilaian akreditasi akan naik.
- m. Berkenaan dengan pernyataan **Universitas Widyatama menjaga kebersihan gedung perkuliahan**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 19,2% responden menyatakan setuju atau 80,8% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama perlu menyiapkan tong sampah yang cukup banyak baik itu untuk organik maupun anorganik seperti di depan kelas karena biasanya mahasiswa senang membawa makanan yang dibelinya dibawa ke ruang kelas. Selain itu Universitas Widyatama harus melarang menyalakan

rokok dilingkungan kampus baik itu oleh pegawai maupun mahasiswa apabila ini dilaksanakan maka Universitas Widyatama akan menjadi universitas sehat dan bersih.

- n. Berkenaan dengan pernyataan **dosen, tenaga akademik, dan Pegawai lainnya di Universitas Widyatama sangat ramah dalam melayani mahasiswanya**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 41,0% responden menyatakan setuju atau 59,0% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama perlu meningkatkan standar keramahan kepada konsumennya keramahan dapat berupa senyum, salam, sopan, dan santun. Hal tersebut harus dilakukan oleh dosen, tenaga akademik, dan Pegawai lainnya di Universitas Widyatama agar kesan yang ditampilkan menjadi ramah.
- o. Berkenaan dengan pernyataan **dosen, tenaga akademik, dan pegawai lainnya di Universitas Widyatama cepat tanggap apabila ada mahasiswa yang memerlukan bantuan**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 40,6% responden menyatakan setuju atau 59,4% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu Universitas Widyatama dapat menerapkan baik itu pada dosen, tenaga akademik, dan pegawai lainnya yang bekerja di Universitas Widyatama apabila ada yang memerlukan bantuan langsung dibantu langsung walaupun tidak mampu tapi dapat mengatakan pada orang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswanya. Hal ini akan memberikan kesan yang positif baik itu bagi orang tersebut maupun pada universitas tersebut.

p. Berkenaan dengan pernyataan **nama Universitas Widyatama menarik**.

Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 28,1% responden menyatakan setuju atau 71,9% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Oleh karena itu dalam menentukan sebuah nama perguruan tinggi harus mudah diingat dan ditulis, nama tersebut memiliki makna, dan tulisan dari nama perguruan tinggi tersebut mudah dibaca. Widyatama memiliki makna sarana bagi pendidikan terbaik dan Universitas Widyatama disingkat Utama. Nama Universitas Widyatama sudah masuk ke dalam kategori di atas. Maka selanjutnya adalah mempromosikan Universitas Widyatama tersebut agar konsumen terbiasa dengan nama tersebut.

q. Berkenaan dengan pernyataan **logo Universitas Widyatama menarik**.

Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 41,8% responden menyatakan setuju atau 58,2% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Logo adalah nama, simbol, dan merek dari perusahaan atau organisasi. Logo dapat berupa tulisan yang unik, gambar, atau simbol. Logo merupakan hal yang sangat penting, yang berperan sebagai merek dari suatu organisasi. Logo haruslah sederhana agar mudah diingat dan memudahkan penggunaan logo pada kartu nama, fax, dan media cetak. Gunakanlah warna yang sedikit, antara dua sampai tiga warna. Logo haruslah unik dan mudah dikenali, sehingga orang yang melihatnya dapat langsung mengasosiasikan perusahaan atau produk anda dengan logo tersebut. Logo Universitas Widyatama terdiri dari dua warna dan berbentuk huruf "W" sehingga mudah diingat. Oleh karena itu Universitas Widyatama perlu mempromosikan logo tersebut dengan menempelkannya pada atribut Universitas Widyatama seperti surat,

kartu nama, maupun dalam berpromosi seperti di koran, agar konsumen mengetahui logo dari Universitas Widyatama.

- r. Berkenaan dengan pernyataan **visi dan misi Universitas Widyatama menarik**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 26,6% responden menyatakan setuju atau 73,4% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Visi dan Misi dapat memusatkan, mengarahkan, memotivasi, menyatukan, dan memberi inspirasi suatu perguruan tinggi untuk mencapai kinerja yang superior. Visa haruslah menjawab apa yang ingin dicapai oleh perguruan tinggi, sedangkan misi mengungkapkan apa yang ingin dicapai perguruan tinggi seperti strategi, rencana, dan penugasan.
- s. Berkenaan dengan pernyataan **slogan Universitas Widyatama “*Frienly campus for fucure business pro*” sangat menarik**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 20,0% responden menyatakan setuju atau 80,0% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Slogan sangatlah penting bagi perguruan tinggi untuk memperkenalkan perguruan tinggi tersebut. Slogan harus kreatif, berarti atraktif dan tidak membosankan, slogan harus singkat dan sesuatu yang baru. Apabila slogan memenuhi standar tersebut maka sosialisasikan kepada sekelompok orang. Minta mereka untuk memberikan penilaian secara jujur dan spontan. Catat semua masukan. Dari sana perguruan tinggi bisa menilai apakah slogan anda sudah layak untuk ditampilkan.
- t. Berkenaan dengan pernyataan **gedung perkuliahan Universitas Widyatama megah sehingga terlihat menarik**. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 38,6% responden menyatakan setuju atau 61,4%

menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut. Gedung perkuliahan yang baik haruslah menjaga seluruh kebersihan ruangnya, menyediakan tempat sampah, jumlah mahasiswa di kelas hanya 30 mahasiswa, didalam ruangan disediakan AC agar dosen dan mahasiswa tidak merasa kepanasan apabila berada di kelas. Pemilihan warna gedung harus menggunakan warna yang cerah agar gedung tidak kusam.

- u. Berkenaan dengan pernyataan **dosen, tenaga akademik dan tenaga lainnya di Universitas Widyatama berpenampilan menarik.**

Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa 18,5% responden menyatakan setuju atau 81,5% menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut.

penampilan yang rapi dan menarik akan membentuk kesan yang baik, oleh karena itu dosen, tenaga akademik dan tenaga lainnya di Universitas Widyatama perlu meniru pegawai bagian pemasaran seperti pakaian bersih dan rapi, mengenakan dasi untuk laki-laki, sepatu disemir agar tidak kusam, menggunakan parfum agar wangi, menjaga kerapihan rambut, kebersihan muka. Dengan menjalankan hal tersebut akan membuat dosen, tenaga akademik, dan pegawai lainnya di Universitas Widyatama akan terlihat lebih menarik.

2. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai proses keputusan kuliah, meliputi identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan keputusan pembelian secara umum cukup. Dapat diketahui bahwa dari keempat dimensi **pencarian informasi memperoleh skor terendah.** Seorang konsumen apabila tertarik untuk menjadi mahasiswa pada salah satu universitas swasta maka akan mencari informasi sebanyak-banyaknya mengenai universitas tersebut namun yang paling berpengaruh adalah

informasi dari keluarga. Oleh karena itu Universitas Widyatama harus dapat menunjukkan kepada masyarakat bahwa Universitas Widyatama merupakan universitas yang akan memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswanya juga universitas yang lulusannya dapat diserap oleh tenaga kerja juga bermanfaat bagi masyarakat. Apabila sudah tercipta kesan seperti tadi maka orang tua tidak akan ragu lagi untuk memasukkan anaknya ke Universitas Widyatama.

3. Hasil penelitian menyatakan bahwa *corporate image* mempengaruhi secara positif dalam melakukan proses keputusan kuliah, maka penulis merekomendasikan agar setiap perusahaan harus tetap menjaga dan meningkatkan citra yang telah dimiliki oleh perguruan tinggi swasta, namun syarat yang perlu diperhatikan oleh perguruan tinggi swasta dalam meningkatkan *corporate image*, yaitu Jika citra negatif, mungkin salah satunya disebabkan oleh pengalaman buruk konsumen. Dalam hal demikian, terdapat masalah berkenaan dengan kualitas teknis atau fungsional. Dalam situasi demikian, jika manajemen menggunakan biro iklan untuk merencanakan kampanye iklan dan menyampaikan pesan seperti perusahaan adalah berorientasi pelayanan, kesadaran konsumen, modern, atau apapun isinya, hal itu hanya akan menghasilkan bencana bagi perguruan tinggi. Citra adalah realitas, oleh karena itu, jika komunikasi pasar tidak cocok dengan realitas, secara normal realitas akan menang. Periklanan yang tidak didasarkan pada realitas hanya akan menciptakan harapan yang lebih tinggi dari pada kenyataan yang dirasakan. Akibatnya, ketidakpuasan akan muncul dan akhirnya konsumen mempunyai persepsi yang buruk terhadap *corporate image*. Jika citra tidak diketahui, berarti terdapat masalah

komunikasi. Dalam kondisi seperti itu perguruan tinggi mungkin baru saja memasuki pasar baru yang tidak diketahui, atau sifat-sifat usaha yang menyebabkan kontak dengan konsumen secara sporadis, yang berarti konsumen tidak pernah mengembangkan *corporate image* secara lebih mendalam. Oleh karena itu, citra masih negatif atau tidak seperti seharusnya. Citra akhirnya akan menjadi baik ketika konsumen mempunyai pengalaman yang cukup dengan realitas baru. Realitas baru dimaksud yaitu bahwa sebenarnya perguruan tinggi bekerja lebih efektif dan mempunyai kinerja yang baik. Akhirnya, penting disadari bahwa citra itu ada dalam realitas. Citra bukan apa yang dikomunikasikan, jika citra yang dikomunikasikan tidak sesuai dengan realitas. Ketika tidak ada konsistensi antara kinerja nyata dan citra yang dikomunikasikan, realitas akan menang. Komunikasi yang dirasakan tidak dipercaya, akan merusak citra, bahkan mungkin lebih parah lagi. Jika terdapat masalah citra, manajemen harus menganalisis sifat-sifat masalah secara keseluruhan sebelum melakukan tindakan.