

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil pengolahan data dan analisa data yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan mahasiswa asing terhadap kualitas layanan jasa pendidikan perguruan tinggi negeri di Bandung
 - a. Berdasarkan skor perolehan tanggapan mahasiswa asing terhadap kualitas layanan jasa pendidikan di perguruan tinggi negeri di Bandung yaitu 19258 dibandingkan skor ideal yaitu 25000 untuk 50 item pertanyaan maka kualitas layanan jasa pendidikan di perguruan tinggi negeri di Bandung termasuk kategori baik, berarti bahwa layanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa asing sesuai dengan yang diharapkan
 - b. Kualitas layanan jasa pendidikan dimensi *tangible* fasilitas kegiatan proses belajar mengajar dan fasilitas perpustakaan merupakan *tangible* di ITB, UNPAD dan UPI yang memiliki skor tertinggi yaitu 60, 348, dan 17 yang dinilai paling baik oleh mahasiswa karena mahasiswa selain mendapatkan teori juga diberikan tempat praktek dan/atau kelompok belajar khusus dan kelengkapan buku di perpustakaan serta sistem online nya memudahkan mahasiswa untuk mencari bahan yang diperlukan dengan mudah dimanapun dan kapanpun.
 - c. Kualitas layanan jasa pendidikan dimensi *competence* relevansi pengetahuan dan/atau bahan ajar dengan fenomena yang sedang terjadi (*up to date*) di ITB, UNPAD dan UPI memiliki skor tertinggi yaitu 56, 338, dan 19 karena sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masa depan mahasiswa.
 - d. Kualitas layanan jasa pendidikan dimensi *attitude* rasa saling menghormati dan menghargai staf di ITB memiliki nilai tertinggi yaitu 58. Sedangkan di UNPAD dan di UPI yang memiliki nilai tertinggi adalah kerapihan dan

kesopanan dosen dengan nilai 338 dan 25 yang merupakan sikap yang dapat membuat mahasiswa nyaman dan saling menghargai.

- e. Kualitas layanan jasa pendidikan dimensi *content* ketersediaan pembuatan dokumen mahasiswa asing seperti paspor, visa, asuransi kesehatan, rekening bank, dan *police report* di ITB yang memiliki nilai tertinggi yaitu 55 yang memberikan kemudahan pada mahasiswa asing untuk sekolah dan tinggal di Indonesia. Di UNPAD relevansi kurikulum dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang memiliki nilai tertinggi yaitu 325 karena UNPAD mendukung dan melaksanakan pendidikan internasional yang memenuhi standar universitas kelas dunia. Sedangkan di UPI relevansi kurikulum dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa dan layanan pembelajaran tugas terstruktur dan/atau mandiri memiliki nilai tertinggi yaitu 100 karena UPI secara terus menerus memperbaiki kurikulum pendidikannya agar sesuai dengan tuntutan jaman.
- f. Kualitas layanan jasa pendidikan dimensi *delivery* konsistensi penyampaian layanan administrasi di ITB memiliki nilai tertinggi yaitu 54 karena layanan administrasinya tidak membingungkan mahasiswa dan untuk kelas internasional sistem administrasinya tidak digabung dengan yang reguler. Di UNPAD ketepatan dan keadilan mengevaluasi hasil belajar memiliki nilai tertinggi yaitu 329 karena dengan ketepatan dan keadilan mengevaluasi hasil belajar maka hasil kerja keras mahasiswa dihargai sehingga mahasiswa tahu tingkat kemampuan dan/atau keahliannya. Sedangkan di UPI konsistensi penyampaian materi perkuliahan memiliki nilai tertinggi yaitu 19 sehingga tidak membuat mahasiswa bingung.
- g. Kualitas layanan jasa pendidikan dimensi *reliability* ketepatan menepati janji agar sesuai dengan tujuan di ITB memiliki nilai tertinggi yaitu 54 karena ITB bisa menyampaikan layanan yang dijanjikan dan menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta. Di UNPAD kemampuan menjaga kepercayaan memiliki nilai tertinggi yaitu 324 karena para dosen dan staf memiliki pengetahuan, kesopanan dan kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan mahasiswa. Sedangkan di UPI

kemampuan menjaga kepercayaan, ketepatan menepati janji agar sesuai dengan tujuan, dan kemampuan menangani keluhan dan pemecahan masalah memiliki nilai yang sama tinggi yaitu 18 karena UPI bisa menyampaikan layanan yang dijanjikan dan menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta serta para dosen dan staf memiliki pengetahuan, kesopanan dan kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan mahasiswa.

2. Tingkat kepuasan mahasiswa asing perguruan tinggi negeri di Bandung
 - a. Berdasarkan indeks kepuasan pelanggan yang diperoleh melalui metode *Importance Performance Analysis* dari hasil tanggapan mahasiswa asing di perguruan tinggi negeri di Bandung diperoleh nilai 79,0102% yang merupakan termasuk kategori puas yang berarti bahwa kinerja sesuai dengan harapan mahasiswa asing.
 - b. Atribut pelayanan yang harus diprioritaskan atau yang harus mendapat perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat antara lain: Asrama mahasiswa, Infrastruktur TI, Fasilitas medism, dan Potensi-potensi staf seperti etos kerja, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, integritas dan tanggung jawab
 - c. Atribut pelayanan yang dikategorikan sebagai atribut yang perlu dipertahankan karena atribut-atribut inilah yang telah menarik perhatian pelanggan untuk memanfaatkan produk tersebut karena tingkat kepuasan relatif tinggi antara lain: Fasilitas kegiatan proses belajar mengajar (ruang kuliah, laboratorium dan sebagainya), Fasilitas perpustakaan, Kemampuan dosen dalam penguasaan bahan ajar secara penuh dan metode pengajaran baik pedagogis dan metodis (Kompetensi profesional dosen), Kemampuan mengajar (Kompetensi pedagogis dosen), Kesopanan dan kerapihan dosen, Rasa tanggung jawab yang besar demi masa depan mahasiswanya, Bersikap sabar dalam mehadapi mahasiswanya tanpa menggunakan emosi dalam bertindak, Saat mengajar dosen berbicara dan/atau bersuara dengan jelas, Menciptakan suasana kelas yang baik, Kesiediaan dosen memberikan bimbingan dan saran pada mahasiswa asing, Kesiediaan dosen untuk

membantu, bergaul dan melayani mahasiswa asing yang berhubungan dengan pekerjaan dosen, Menghormati dan menghargai mahasiswa asing secara wajar dan Ketersediaan pembuatan dokumen mahasiswa asing seperti paspor, visa, asuransi kesehatan, rekening bank, dan police report.

- d. Atribut pelayanan yang harus ditingkatkan namun dengan prioritas rendah dalam hal ini adalah: Fasilitas pendukung keagamaan bagi mahasiswa internasional, Kegiatan/organisasi mahasiswa, Fasilitas olahraga, Akomodasi mahasiswa, Rasio perbandingan jumlah dosen dengan mahasiswa asing, Potensi-potensi psikologis dosen untuk tugas-tugas kependidikan, seperti kebutuhan untuk berprestasi, bekerja, berubah, dan otonom (Kompetensi kepribadian), Kemampuan staf bekerja dalam tim, pelayanan prima, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja, Kemampuan menyenangkan mahasiswa asing melalui kesopansantunan yang baik dan kerapihan, Rasa tanggung jawab yang besar dan memberikan keyakinan pada mahasiswa asing atas jasa atau layanan universitas, Berkomunikasi dengan bijaksana dalam melakukan sesuatu dengan benar pada saat yang tepat, Kemampuan staf memahami kebutuhan mahasiswa asing, Kesiediaan staf memberikan bimbingan dan saran pada mahasiswa asing, Kesiediaan staf untuk membantu, bergaul dan melayani mahasiswa asing yang berhubungan dengan pekerjaan staf, Layanan pembelajaran di luar kelas, Pemantapan, try out, program pamong, dan sebagainya, Layanan administrasi akademik, kemahasiswaan dan keuangan, Ketepatan waktu penyampaian layanan administrasi dan Konsistensi penyampaian layanan administrasi.
- e. Atribut pelayanan yang cukup berlebihan karena atribut ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa asing namun pada kenyataannya sudah cukup memuaskan antara lain: Rasio kualifikasi dosen S2, S3, Guru Besar atau Profesor, Relevansi pengetahuan dan/atau bahan ajar dengan fenomena yang sedang terjadi (*up to date*), Rasio perbandingan jumlah staf administrasi dengan mahasiswa asing, Menghormati dan menghargai mahasiswa asing secara wajar, Relevansi kurikulum dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa, Layanan pembelajaran tatap muka, Layanan

pembelajaran tugas terstruktur dan/atau mandiri, Ketersediaan layanan kedatangan mahasiswa asing (*pick up service*) dan kepulangan, Ketepatan waktu penyampaian materi perkuliahan, Konsistensi penyampaian materi perkuliahan, Ketepatan dan keadilan mengevaluasi hasil belajar, Ketepatan/ketelitian dalam setiap layanan yang diberikan, Kemampuan menjaga kepercayaan, Ketepatan menepati janji agar sesuai dengan tujuan, dan Kemampuan menangani keluhan dan pemecahan masalah

- f. Tingkat kepuasan mahasiswa asing di ITB secara keseluruhan bahwa dimensi *tangible*, *attitude*, *content*, *delivery*, dan *reliability* di ITB memiliki nilai ≤ 1 maka tingkat kepuasan mahasiswa termasuk puas. Namun untuk dimensi *competence* memiliki nilai ≥ 1 maka tingkat kepuasan mahasiswa termasuk tidak puas
 - g. Tingkat kepuasan mahasiswa asing di UNPAD secara keseluruhan bahwa dimensi *tangible*, *competence*, *content*, *delivery*, dan *reliability* di UNPAD memiliki nilai ≤ 1 maka tingkat kepuasan mahasiswa termasuk puas. Namun untuk dimensi *attitude* memiliki nilai ≥ 1 maka tingkat kepuasan mahasiswa termasuk tidak puas
 - h. Tingkat kepuasan mahasiswa asing di UPI secara keseluruhan bahwa dimensi *competence*, *attitude*, *content*, *delivery*, dan *reliability* di UPI memiliki nilai ≤ 1 maka tingkat kepuasan mahasiswa termasuk puas. Namun untuk dimensi *tangible* memiliki nilai ≥ 1 maka tingkat kepuasan mahasiswa termasuk tidak puas.
3. Tingkat citra perguruan tinggi negeri di Bandung
 - a. Berdasarkan skor perolehan tanggapan mahasiswa asing terhadap citra perguruan tinggi negeri di Bandung yaitu 6260 dibandingkan skor ideal yaitu 8000 maka citra perguruan tinggi negeri di Bandung termasuk kategori positif, berarti bahwa mahasiswa asing memiliki tingkat/derajat seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang tinggi atau positif dan berarti pula perguruan tinggi negeri di Bandung dikenal oleh mahasiswa asing.
 - b. Citra perguruan tinggi negeri ITB berdasarkan komponen kognitif secara keseluruhan bahwa universitas berpengalaman dalam menyelenggarakan program-program internasional merupakan komponen kognitif yang paling

mempengaruhi tingkat pembentukan keyakinan, ide dan kesan atau citra positif ITB dengan tingkat keyakinan sebesar 100% ($100\% = 21\% + 72\% + 7\%$). Sedangkan berdasarkan komponen afektif, secara keseluruhan bahwa kemampuan mahasiswa berinteraksi dengan lingkungan sosial dan budaya di ITB merupakan komponen afektif yang paling mempengaruhi tingkat pembentukan keyakinan, ide dan kesan atau citra positif ITB dengan tingkat keyakinan sebesar 100% ($100\% = 28\% + 36\% + 36\%$).

- c. Citra mahasiswa asing di UNPAD berdasarkan komponen kognitif secara keseluruhan bahwa memiliki ranking atau peringkat keunggulan dalam bidang khusus merupakan komponen kognitif yang paling mempengaruhi tingkat pembentukan keyakinan, ide dan kesan atau citra positif UNPAD dengan tingkat keyakinan sebesar 99% ($99\% = 41\% + 49\% + 9\%$). Sedangkan berdasarkan komponen afektif, secara keseluruhan dapat dijelaskan bahwa apresiasi mahasiswa terhadap UNPAD merupakan komponen afektif yang paling mempengaruhi tingkat pembentukan keyakinan, ide dan kesan atau citra positif UNPAD dengan tingkat keyakinan sebesar 99% ($99\% = 32\% + 37\% + 30\%$). .
- d. Citra mahasiswa asing di UPI berdasarkan komponen kognitif secara keseluruhan dapat dijelaskan bahwa proses belajar mengajar yang ditawarkan sangat baik dan universitas telah dikenal secara internasional dengan baik merupakan komponen kognitif yang mempengaruhi tingkat pembentukan keyakinan, ide dan kesan atau citra positif UPI dengan tingkat keyakinan sebesar 100% ($100\% = 50\% + 50\%$). Sedangkan berdasarkan komponen afektif, secara keseluruhan dapat dijelaskan bahwa apresiasi mahasiswa terhadap UPI merupakan komponen afektif yang paling mempengaruhi tingkat pembentukan keyakinan, ide dan kesan atau citra positif UPI dengan tingkat keyakinan sebesar 100% ($100\% = 75\% + 25\%$).

4. Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa asing serta dampaknya terhadap upaya peningkatan citra perguruan tinggi negeri di Bandung. Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa asing dinilai positif berpengaruh sebesar 0,87. Pengaruh

kepuasan mahasiswa asing terhadap citra perguruan tinggi dinilai positif berpengaruh sebesar 1,24 dan pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap citra perguruan tinggi dinilai positif berpengaruh sebesar 0,36

5.2. Rekomendasi

1. Upaya peningkatan kualitas layanan kemampuan dan/atau keterampilan staf dapat dilakukan dengan pendidikan dan pelatihan terutama untuk bahasa internasional sehingga mahasiswa asing akan semakin puas dengan layanan yang diberikan.
2. Upaya peningkatan citra perguruan tinggi dapat dilakukan dengan tetap menjaga tingkat pengenalan sasaran atas produk dan jasa universitas melalui peningkatan kampanye *public relations* nya. Sedangkan untuk menjaga citra yang positif secara afektif dapat dilakukan melalui komunikasi yang *continue*/berkelanjutan.

Epsilon kepuasan

Walaupun begitu, *core expectation* bisa saja sama pentingnya dengan tipe *peripheral expectation* manapun, bergantung pada pengalaman sendiri sebelumnya, pengalaman orang lain, maupun *frame of mind* dan *mood* pelanggan selama transaksi pembelian.