



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business di Sunter, Jakarta Utara pada periode Oktober 2017 hingga November 2017, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.
2. Harga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.
3. Kualitas layanan dan harga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 - a. Perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business. Dalam rangka meningkatkan kualitas produk, perusahaan dapat memperhatikan indikator-indikator dari penelitian ini yang memiliki rata-rata skor rendah yaitu kelengkapan buku perpustakaan, pelayanan yang konsisten, pemberian materi perkuliahan



dengan jelas dan memiliki standar yang tinggi, kemudahan prosedur layanan, kesiapan menanggapi keluhan, pelayanan kepada mahasiswa yang mudah, kesiapan dosen dalam membantu menjawab permasalahan mahasiswa, keramahan karyawan, pengetahuan untuk menjawab pertanyaan atau keluhan mahasiswa, dan kesediaan dosen dalam menanggapi keluhan mahasiswa.

Perguruan tinggi perlu melakukan penyesuaian harga yang ditawarkan kepada mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business. Penyesuaian harga dapat dilakukan dengan perubahan harga yang dibebankan kepada mahasiswa setiap semester maupun peningkatan kualitas layanan akademik maupun non akademik dan pengadaan fasilitas fisik yang lebih baik.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi penelitian ini dengan menambah variabel-variabel baru misalnya promosi, citra merek dan lain-lain.

b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian ke lingkup yang lebih besar.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.