

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dari pengolahan data SmartPLS 2.0, peneliti membuat simpulan bahwa kualitas layanan administrasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 42,596. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh ini cukup besar karena ganjaran mengurangi biaya yang memberikan rasa puas atau kebutuhan yang tercukupi.

Lalu, kepuasan mahasiswa memberikan pengaruh sebesar 2,033 terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak terlalu berpengaruh terhadap kesetiaan mahasiswa untuk tetap bertahan dan melanjutkan studi sampai selesai, merekomendasi atau mengajak calon mahasiswa lain untuk berkuliah di universitas tersebut

Sedangkan, pada kualitas layanan administrasi akademik memberikan pengaruh sebesar 6,300 terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini juga menunjukkan bahwa tidak terlalu berpengaruh besar, karena ada ukuran baku (standar) atau tingkat perbandingan yang dipakai sebagai kriteria dalam menilai kualitas layanan administrasi tersebut.



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.



B. Saran

Ⓒ Berdasarkan simpulan yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti memiliki beberapa saran. Saran ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu saran akademis dan saran praktis.

1. Saran Akademis

- a. Pada penelitian ini variabel kualitas layanan (X) menggunakan model *service quality* (SERVQUAL), disarankan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan model jasa kualitas layanan yang baru (kebaruan).
- b. Pada penelitian selanjutnya, disarankan dapat mengambil sampel seluruh mahasiswa hingga tahun kedua atau ketiga karena seringkali mahasiswa tahun pertama belum terlalu mengenal bagian layanan administrasi akademik. Selain itu, objek penelitian pada penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pemeringkatan penghargaan terbaru yang diberikan oleh Kopertis Wilayah III.
- c. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, sehingga dalam penelitian ini mungkin jawaban yang diberikan tidak mendalam. Oleh karena itu, mungkin bagi peneliti selanjutnya apabila ingin meneliti mengenai kualitas layanan administrasi akademik dapat dilakukan secara kualitatif agar mendapat jawaban yang lebih mendalam dan mungkin dapat menemukan masalah baru.
- d. Pada penelitian selanjutnya disarankan menggunakan sampling *probabilitas* stratifikasi yang disusun berdasarkan strata atau jurusan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



2. Saran Praktis

- © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**
- a. Pada variabel kualitas layanan administrasi akademik, rata-rata paling rendah adalah mengenai fasilitas ruangan staf layanan administrasi akademik yang nyaman dan memadai dan juga penampilan para staf yang rapi dan sopan. Walaupun banyak yang menjawab setuju, mungkin alangkah lebih baik apabila ruangan staf layanan administrasi akademik diperbaharui untuk mengganti suasana baru.
 - b. Pada variabel kepuasan mahasiswa, rata-rata paling rendah mengenai harapan atau kebutuhan terpenuhi ketika mengunjungi ruangan layanan administrasi akademik. Demi meningkatkan kepuasan mahasiswa, alangkah baiknya apabila staf layanan memenuhi kebutuhan mahasiswa yang lebih memberikan pelayanan yang maksimal misalnya dalam penyampaian informasi yang akurat, permohonan surat menyurat, dan lainnya. Kinerja staf layanan harus selalu dipantau agar tetap konsisten dalam melayani mahasiswa dengan baik.
 - c. Pada variabel loyalitas mahasiswa rata-rata paling rendah adalah mengenai rekomendasi mahasiswa kepada calon mahasiswa atau orang lain. Hal ini harus lebih diperhatikan, karena akan membawa dampak besar bagi dunia pendidikan.

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.