

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa :

- 1) Kepuasan pada mahasiswa adalah respon yang dirasakan oleh mahasiswa setelah dia menggunakan suatu produk atau jasa yang terlihat dari respon emosional dan respon kognitif.
- 2) Kualitas pelayanan adalah persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang berhubungan dengan produk maupun jasa yang dapat mempunyai nilai lebih yang diharapkan oleh pelanggan yang memiliki 5 dimensi yaitu yaitu berwujud (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).
- 3) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,569 maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki interpretasi korelasi yang cukup. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

- 4) Kepuasan pada Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 32,34 % dan sisanya sebesar 67,66% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pada mahasiswa.

Implikasi yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian adalah bahwa Fakultas Ekonomi harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pada mahasiswa. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Fakultas Ekonomi dapat menimbulkan kepuasan pada mahasiswa, dimana hal ini dapat meningkatkan efektifitas Fakultas Ekonomi.

Berdasarkan hasil pengolahan data dimensi terbesar kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi timbul karena empati. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Meskipun penelitian ini telah dapat membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa. Namun bukan hanya kualitas pelayanan saja yang dapat

mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa. Oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat, antara lain:

- 1) Fakultas Ekonomi harus memperhatikan faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya kepuasan pada mahasiswa, karena dengan adanya kepuasan pada mahasiswa tersebut, kedepannya dapat bergunabagi Fakultas Ekonomi untuk meningkatkan tujuan dan kemajuan Fakultas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa.
- 2) Cepat tanggap menjadi dimensi yang terendah, sehingga Fakultas Ekonomi hendaknya lebih memperhatikan harapan mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan yang dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Selain itu para dosen dan karyawan juga harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keluhan mahasiswa, karena untuk mengukur kualitas pelayanan yang berbasis sumber daya manusia harus memiliki tingkat cepat tanggap yang tinggi sehingga pada nantinya akan dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- 3) Fakultas Ekonomi hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Karena kualitas pelayanan tidak semata – mata berdasarkan perhitungan rasional, namun lebih dititikberatkan pada tingkat aspirasi

mahasiswa agar lebih diperhatikan oleh pejabat, dosen dan karyawan. Sehingga pada nantinya dapat meningkatkan respon emosional terkait dengan dimensi yang rendah yaitu respon emosional

- 4) Bagi peneliti lain agar dapat terus menggali faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa, sehingga nantinya penelitian akan dapat bermanfaat bagi kemajuan Fakultas Ekonomi.