

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian yang telah dilaksanakan ini berhasil memberikan kesimpulan secara empiris berdasarkan pengolahan data statistik, deskripsi, analisis, dan interpretasi data yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta tahun ajaran 2013/2014. Dengan demikian, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa semakin baik atau tinggi kualitas layanan akademik maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah kualitas layanan akademik maka akan semakin rendah tingkat kepuasan mahasiswa tersebut.
2. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah kualitas layanan akademik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan akademik mempengaruhi sebesar empat puluh tiga koma empat puluh enam persen terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan sisanya sebesar lima puluh enam koma lima puluh empat persen dipengaruhi oleh faktor lainnya selain kualitas layanan akademik.

3. Indikator yang berpengaruh dalam variabel X (Kualitas Layanan Akademik) adalah *Assurance* (Jaminan). Sub indikator yang berpengaruh dalam kualitas layanan akademik adalah Percaya. Selanjutnya untuk variabel Y (Kepuasan Mahasiswa), indikator yang paling berpengaruh adalah Harapan yang diinginkan.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka beberapa implikasi yang diperoleh dari hasil penelitian, yaitu :

1. *Assurances* (Jaminan) merupakan indikator yang paling berpengaruh dalam variabel kualitas layanan akademik. Ini berarti *Assurances* (Jaminan) memberikan pengaruh yang baik dan tinggi terhadap kualitas layanan akademik. Dengan adanya jaminan yang diberikan dari staf layanan akademik membuat mahasiswa merasa senang dan percaya atas pelayanan yang diberikan sehingga staf layanan akademik dapat meningkatkan kualitas layanan akademik. Semakin berkualitas layanan akademik atas tingkat jaminan yang diberikan maka akan semakin besar pula tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) lebih rendah dibandingkan dengan keempat indikator kualitas layanan akademik yang lainnya. Hal tersebut dapat terjadi karena mahasiswa merasa bahwa layanan akademik dalam memberikan pelayanan masih kurang tanggap dan lambat dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Namun, dengan adanya *Assurances*

(Jaminan) yang diberikan dapat membuat mahasiswa merasa puas dan senang atas layanan akademik.

3. Sub indikator terbesar dan paling berpengaruh dalam kualitas layanan akademik adalah Percaya. Layanan akademik yang berkualitas adalah layanan akademik yang dapat dipercaya oleh mahasiswa. Mahasiswa akan merasa percaya atas layanan akademik apabila mereka mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Dengan adanya rasa percaya akan membantu meningkatkan kualitas layanan akademik. Sedangkan sub indikator terendah dalam kualitas layanan akademik adalah memberikan pelayanan yang tanggap. Kualitas layanan akademik khususnya memberikan pelayanan yang tanggap, karena mahasiswa menyukai staf layanan akademik yang memberikan pelayanan yang tanggap sehingga kebutuhan mereka dapat dengan cepat terpenuhi. Namun, pada kenyataannya mahasiswa masih merasakan bahwa layanan akademik masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa.
4. Harapan yang diinginkan merupakan indikator terbesar dalam kepuasan mahasiswa. Harapan yang diinginkan merupakan salah satu *expectation* dari mahasiswa atas pelayanan akademik yang diberikan. Kinerja atau Hasil yang dirasakan merupakan indikator terendah dari kepuasan mahasiswa. Kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan *perception* dari mahasiswa setelah mahasiswa merasakan atas pelayanan yang diberikan layanan akademik. Harapan yang diinginkan lebih besar dibandingkan

dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hal ini dapat terjadi karena setelah mahasiswa merasakan pelayanan akademik yang diberikan tidak sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Ini menyatakan bahwa kinerja atau hasil dari layanan akademik masih rendah.

### **C. Saran**

Berdasarkan implikasi yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat, antara lain:

1. Penelitian ini memberikan informasi yaitu kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti birokrasi, loyalitas, sarana dan prasarana pendidikan, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa selain yang diteliti dalam penelitian ini agar diperoleh gambaran dan penjelasan yang lebih menyeluruh dan lengkap. Serta disarankan pada penelitian selanjutnya melakukan metode wawancara sebagai metode penelitian tambahan yang digunakan untuk penelitian agar hasil penelitian lebih objektif.
2. Bagi Jurusan, Fakultas dan Universitas, diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan akademik dengan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan atas pelayanan akademik yang telah diberikan

dan disediakan demi menunjang proses kegiatan belajar. Staf layanan akademik diharapkan dapat meningkatkan pelayanan akademik dari berbagai aspek terutama dalam memberikan penanganan yang cepat tanggap dan tepat sesuai pada saat mahasiswa mengajukan keluhan atas permasalahan mengenai kelengkapan administrasi. Serta menunjukkan sikap empati, rasa membantu dengan tulus dan ikhlas sebagai staf yang bertugas melayani mahasiswa dalam menyelesaikan seputar administrasi kemahasiswaan.

3. Bagi mahasiswa, hendaknya menyampaikan informasi dengan jelas kepada staf layanan akademik untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan agar sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan mahasiswa harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh staf layanan akademik. selain itu, harus menunjukkan sikap yang sopan dan ramah kepada staf layanan akademik dalam meminta data atau informasi yang dibutuhkan, serta menyadari dengan baik dan dapat memaklumi apabila terjadi kesalahan dan keterlambatan dalam memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan karena staf layanan akademik melayani banyak mahasiswa yang harus dipenuhi kebutuhan administrasinya.