

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada hasil penelitian ini kita bisa mengetahui dan melihat fenomena atau data empiris di lapangan berdasarkan teori – teori yang telah dibahas sebelumnya dan juga dari pengolahan data yang sistematis dan akurat, sesuai dengan judul atau isi penelitian ini yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sakti Alam Kerinci Jambi. maka dengan teori dan pembahasan pada bab - bab terdahulu, penulis menarik kesimpulan.

Kesimpulan pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji t, t hitung > t tabel ($5,094 > 1,960$). STIE Sakti Alam Kerinci melakukan pelayanan mulai bagian akademik yang memberikan informasi akurat kepada mahasiswa, menanamkan rasa percaya, menangani keluhan mahasiswa.
2. Terdapat pengaruh positif antara variabel Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji t, t hitung > t tabel ($3,131 > 1,960$). STIE Sakti Alam Kerinci telah memberikan kualitas produk yang baik untuk mahasiswa dengan mutu pendidikan yang berkualitas dan terakreditasi.

3. Terdapat pengaruh positif antara variabel Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji t, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,462 > 1,960$). STIE Sakti Alam Kerinci dalam menentukan harga memperhitungkan harga kompetitif di pasaran. Jika harga lebih tinggi maka perusahaan berusaha memberikan pelayanan dan kualitas produk yang baik.
4. Terdapat pengaruh positif secara simultan (bersama –sama) dari variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($32,865 > 2,72$). STIE Sakti Alam Kerinci memberikan kualitas pelayanan yang baik, kualitas produk yang baik dan harga yang kompetitif untuk kepuasan mahasiswa.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka penelitian ini memberikan implikasi sebagai berikut:

1. Bahwa variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan maka pihak manajemen STIE Sakti Alam Kerinci hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang baik seperti informasi yang akurat dan up date, melayani dengan sepenuh hati dan bersungguh-sungguh, tidak pilih kasih terhadap mahasiswa dan memberikan informasi di situs on line dan email mahasiswa sehingga memudahkan mahasiswa mengakses kapan saja

dan dimana saja. Memberikan pelatihan pada karyawan dan karyawan STIE untuk meningkatkan kemampuan melayani secara personal.

2. STIE Sakti Alam Kerinci juga perlu memperhatikan Kualitas Produk dan Harga sehingga Mahasiswa mendapatkan produk dan harga yang baik dari STIE. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dosen, mengadakan seminar - seminar nasional dan internasional. Dan juga yang tak kalah pentingnya adalah harga. Jangan sampai mahasiswa menganggap harga yang ditawarkan tidak sebanding dengan kualitas yang diberikan.

C. Saran

Beberapa hal mengenai penelitian ini yang dapat dijadikan saran untuk masukan bagi manajemen STIE Sakti Alam Kerinci adalah sebagai berikut:

1. Bagian akademik harus terus meningkatkan kualitas pelayanan para mahasiswa. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan, maka mahasiswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian akademik.
2. Manajemen STIE sakti alam kerinci harus memperhatikan indikator-indikator dalam kualitas pelayanan, karena yang membuat kepuasan mahasiswa tinggi adalah kualitas pelayanan.
3. Manajemen perlu memperhatikan kualitas produk seperti kurikulum materi kurikulum ajar. Kualitas produk pada perguruan tinggi akan sangat

menentukan pilihan bagi mahasiswa melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi yang bersangkutan. Tanpa kualitas yang baik, maka akan sulit bagi perguruan tinggi bersaing diantara perguruan tinggi yang lainnya yang memiliki kualitas yang baik.