BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian berupa kajian teoretik, analisis data dan deskripsi hasil penelitian yang peneliti lakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta mengenai kepuasan mahasiswa telah memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Apabila kualitas pelayanan tinggi, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Hipotesis ini dibuktikan dengan persamaan regresi linier sederhana $\hat{Y} = 21,923 + 0,107 X$

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil uji koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 0,026. Hal ini menunjukkan bahwa 2,6% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya 97,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model regresi ini.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra universitas dengan kepuasan mahasiswa pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Apabila citra universitas tinggi, maka kepuasan

mahasiswa akan meningkat. Hipotesis ini dibuktikan dengan persamaan regresi linier sederhana $\hat{Y} = 17,164 + 0,272 X$

Pengaruh citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil uji koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 0,073. Hal ini menunjukkan bahwa 7,3% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh citra universitas sedangkan sisanya sebesar 92,7% oleh variabel-variabel lain di luar model regresi ini.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan citra universitas dengan kepuasan mahasiswa pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Oleh sebab itu, kepuasan mahasiswa dan citra universitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti penelitian yang peneliti lakukan sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa karena kualitas pelayanan adalah suatu evaluasi konsumen yang berkaitan dengan upaya pemenuhan kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau ekspektasi konsumen. Apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kepuasan mahasiswa akan kurang maksimal, sebaliknya apabila kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

Oleh karena itu semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi pula.

Citra universitas juga merupakan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa karena citra universitas merupakan sebuah strategi dalam menumbuhkan kepuasan mahasiswa yang tinggi. Dengan mahasiswa merasakan kesan, gambaran dan kenyataan secara baik terhadap citra universitas maka semakin membuat mahasiswa merasa puas sehingga kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi. Oleh karena itu, semakin baik citra universitas maka akan semakin baik pula kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan dari hasil pengolahan data penelitian, kualitas pelayanan memiliki skor terendah dengan indikator keinginan untuk membantu mahasiswa dengan skor sebesar 12,02%. Hal ini membuktikan bahwa keinginan karyawan untuk membantu mahasiswa masih rendah. Sedangkan hasil skor indikator tertinggi adalah indikator dapat dipercaya dengan skor sebesar 13,32%. Hal ini berarti karyawan dapat dipercaya membantu mahasiswa dan informasi yang diberikan karyawan benar dan akurat .

Sedangkan pada variabel citra universitas indikator dari variabel citra universitas terlihat bahwa indikator yang memiliki skor terendah adalah indikator kesan sebesar 33,10%. Sedangkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator kenyataan, sebesar 33,79%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki kesan cukup rendah, sedangkan

kenyataan yang ada memiliki persentase terbesar dikarenakan mahasiswa lebih melihat kenyataan yang ada daripada kesan yang mereka rasakan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran, antara lain.

1. Dalam kualitas pelayanan presentase terendah yaitu indikator keinginan untuk membantu mahasiswa, maka seharusnya karyawan dapat lebih meningkatkan dalam membantu mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengatasi yang dihadapinya.
2. Variabel citra universitas indikator kesan memiliki skor terendah, sehingga hal tersebut membuktikan bahwa universitas diharapkan lebih memahami kelestarian lingkungan yang ada di universitas sehingga membuat mahasiswa menjadi nyaman dan dapat memiliki kesan yang baik. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa yang diharapkan akan tercapai.