

## 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 pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Dengan demikian dapat disimpulkan dalam penelitian ini, jika kualitas pelayanan semakin baik atau tinggi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Begitupun sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka akan semakin rendah tingkat kepuasan mahasiswa tersebut.
2. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama adalah mencari persamaan regresi. Analisis tersebut antara kualitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan pelanggan (variabel Y) yang memiliki persamaan regresi yaitu  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$ .

3. Berdasarkan uji persyaratan analisis dengan uji normalitas galat taksiran dengan rumus *Liliefors*, memperoleh data berdistribusi normal, yaitu  $L_{hitung} = 0,064$  sedangkan  $L_{tabel} = 0,079$ . Ini berarti  $L_{hitung} < L_{tabel}$ .
4. Pehitungan uji keberartian regresi disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah berarti (signifikan) karena  $F_{hitung}$  sebesar  $90,29 > F_{tabel}$  sebesar  $3,92$ , sedangkan untuk linier  $F_{hitung}$  sebesar  $1,19 < F_{tabel}$  sebesar  $1,52$ .
5. Untuk uji koefisien korelasi dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Pearson dihasilkan koefisien korelasi sebesar  $0,648$  yang berarti terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa.
6. Berdasarkan uji koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan fakultas ekonomi dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mendapatkan bahwa kepuasan pelanggan fakultas ekonomi sebesar  $41,94\%$  ditentukan oleh kualitas pelayanan dan sisanya  $58,06\%$  dipengaruhi oleh faktor lain.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Dengan demikian implikasi yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator kualitas pelayanan data skor yang terbesar adalah *Assurances* (Jaminan). Ini berarti *Assurances* (Jaminan) memberikan pengaruh yang besar dan tinggi terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya jaminan yang diberikan dari karyawan pelayanan membuat mahasiswa merasa senang dan percaya atas pelayanan yang diberikan sehingga karyawan pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Semakin berkualitas pelayanan atas jaminan yang diberikan maka semakin besar pula tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) lebih rendah dibandingkan dengan keempat indikator kualitas pelayanan yang lainnya. Hal tersebut dapat terjadi karena mahasiswa merasa bahwa pelayanan di fakultas ekonomi 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 layanannya.
3. Sub indikator yang terbesar dalam kualitas pelayanan adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakinkan

kepercayaan mahasiswa. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat dipercaya oleh mahasiswa, mahasiswa akan merasa percaya atas pelayanan akademik apabila mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. dengan adanya rasa percaya akan membantu meningkatkan kualitas pelayanannya. Sedangkan sub indikator terendah dalam kualitas pelayanan adalah membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap. Kualitas pelayanan khususnya dalam memberikan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap, karena mahasiswa menyukai karyawan yang memberikan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap sehingga kebutuhan yang mereka dapat cepat terpenuhi. Namun, pada kenyataan mahasiswa masih merasakan pelayanan di FE masih kurang tanggap dan lambat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

4. Respon kognitif merupakan indikator yang memiliki nilai terbesar dari variabel kepuasan pelanggan. Respon kognitif salah satu respon yang mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh mahasiswa dalam pelayanannya, ekspektasi dan apa yang sesungguhnya ditawarkan oleh perguruan tinggi. Mahasiswa mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang mereka inginkan dan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi. Sedangkan respon emosional memiliki nilai lebih rendah dari respon kognitif dari indikator kepuasan pelanggan. Hal ini dapat terjadi karena mahasiswa merasa kurang puas atas pelayanan yang

diberikan fakultas ekonomi sesuai dengan pengalaman yang mereka rasakan sebelumnya.

5. Adapun sub indikator terbesar dan terkecil dari indikator respon kognitif dan paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Yang pertama sub indikator yang terbesar adalah respon terhadap pelayanan, dan yang kedua sub indikator yang terkecil adalah ekspektasi.
6. Meskipun hasil penelitian ini berhasil menguji hipotesis, akan tetapi penelitian menyadari bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan agar kepuasan pelanggan fakultas ekonomi puas atas pelayanan yang diberikan. Tetapi, penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan akademik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan fakultas ekonomi. Namun pihak fakultas tetap harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena tidak hanya kualitas pelayanan saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kepada Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan informasi yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, masih banyak faktor lain yang

mempengaruh kepuasan mahasiswa yaitu kinerja dosen, lingkungan, fasilitas dan lain-lain. 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.

2. Dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang paling rendah adalah *responsiveness* (ketanggapan), sebaiknya pihak prodi dan fakultas diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan dan disediakan demi menunjang proses kegiatan belajar. Staf pada bagian pelayanan diharapkan dapat meningkatkan pelayanannya dari berbagai aspek terutama dalam penanganan yang cepat tepat dan tanggap sesuai pada saat mahasiswa mengajukan keluhan atas permasalahan yang mereka alami 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 pelayanan 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 pelayanan akademik, serta memaklumi apabila terjadi kesalahan dan keterlambatan dalam memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan karena staf pelayanan melayani banyak mahasiswa yang harus dipenuhi kebutuhan administrasinya.