

**BAB V****SIMPULAN DAN SARAN****5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan TU Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung terhadap loyalitas mahasiswa, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- Dengan menggunakan sampel sebanyak 150 orang responden, dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa pria lebih banyak daripada jumlah mahasiswa wanita dengan rentang usia 18 – 24 tahun dimana yang paling dominan umur 20 dan 21 tahun karena jumlah mahasiswa yang menjadi responden sebagian besar berasal dari angkatan 2009 dan 2010. Seluruh responden memenuhi kriteria sampel karena berada minimal pada semester 3 dan seluruh responden juga pernah menggunakan jasa TU Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung. Berdasarkan hasil kuesioner dapat diketahui juga bahwa sebagian besar responden berasal dari luar kota Bandung, ini berarti Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha telah menjadi salah satu pilihan bagi calon-calon mahasiswa di luar kota Bandung, sehingga perlu adanya loyalitas mahasiswa untuk menciptakan informasi yang baik tentang Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha di dalam dan

**Bab – V Simpulan dan Saran**

luar kota Bandung, maka diperlukan juga dukungan dari kualitas pelayanan yang baik terhadap mahasiswa.

- Berdasarkan hasil tanggapan responden yang didapat maka dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan yang diberikan oleh TU Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung kurang baik, hal ini terbukti dengan masih banyaknya mahasiswa yang memberi penilaian 1 (Sangat Tidak Setuju) dan 2 (Tidak Setuju) pada variabel X (Kualitas Pelayanan).
- Dilihat dari loyalitas mahasiswa, dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan sikap yang loyal terhadap TU Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung, sebaliknya apabila mahasiswa tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka mereka tidak akan bersikap loyal terhadap TU Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung, selain itu terdapat juga mahasiswa yang tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tetapi tetap bersikap loyal terhadap TU Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Dari perhitungan analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dapat diperoleh besarnya nilai *R Square* adalah sebesar 0,457. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 45,7%, sedangkan sisanya sebesar 54,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh

## ***Bab – V Simpulan dan Saran***

kualitas pelayanan TU Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung terhadap loyalitas mahasiswa.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

- Bagi TU Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung
  1. TU Manajemen perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi aspek bukti fisik (*Tangible*), perhatian (*Empathy*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*) dan jaminan (*Assurance*).
  2. Untuk meningkatkan pelayanan, para karyawan TU Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung harus konsisten dalam memberikan pelayanan bagi para mahasiswa agar semua mahasiswa merasakan pelayanan yang baik sehingga tercipta loyalitas.
- Penelitian yang akan datang
  1. Diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.
  2. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui

***Bab – V Simpulan dan Saran***

variabel - variabel lain yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa, diluar variabel yang telah diteliti penulis.