

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *non probability sampling*, dengan jumlah responden 148 mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang masih aktif sampai saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.

Dari pengujian validitas, KMO yang diperoleh adalah sebesar 0,778 sehingga data dinyatakan valid karena telah memenuhi syarat  $KMO \geq 0,50$  sehingga dapat disimpulkan sampel memenuhi kecukupan untuk diuji lebih lanjut. Data yang dinyatakan valid adalah variabel yang telah valid adalah rel2, rel3, ta3, ta4, res2, res3, ass1, ass2, emp3, emp4, kep1, dan kep3. Sisanya rel1, rel4, ta1, ta2, res1, res4, ass3, ass4, emp1, emp2, kep2, dan kep4 dinyatakan tidak valid karena tidak terkelompok ke dalam satu faktor yang sama.

Dari pengujian reliabilitas, data yang telah valid ternyata semuanya reliabel, adapun data yang telah valid dan reliabel adalah rel2, rel3, ta3, ta4, res2, res3, ass1, ass2, emp3, emp4, kep1, dan kep3.

Terakhir peneliti melakukan pengujian analisis regresi linear sederhana, sehingga berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.
2. Terdapat pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.
3. Terdapat pengaruh *Reliabilty* terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.
4. Terdapat pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.
5. Terdapat pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.
6. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang didapat, maka implikasi manajerial dari hasil penelitian ini bagi Universitas Kristen Maranatha dapat dijadikan sumbangan pemikiran dalam program pengembangan hubungan dengan mahasiswa agar meningkatkan kualitas hubungan dengan mahasiswa. Dari sisi *Tangible*, penulis menyarankan Universitas Kristen Maranatha untuk membatasi jumlah mahasiswa dalam setiap kelasnya agar kegiatan belajar mengajar dapat

berjalan dengan lebih efektif. Dari sisi *Reliability*, penulis menyarankan agar materi yang diberikan oleh dosen Universitas Kristen Maranatha dibawakan dengan lebih jelas, menarik, dan fokus pada materi, untuk sisi *responsiveness* penulis menyarankan agar Universitas Kristen Maranatha memberikan pelatihan bagi para karyawan maupun dosen agar dapat melayani mahasiswa dengan lebih baik. Dari sisi *assurance* penulis juga menyarankan agar para dosen dan karyawan mempertahankan keramahan dalam melayani mahasiswa. Dan dari sisi *emphaty*, Universitas Kristen Maranatha dapat mengembangkan staff nya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penulis juga menyarankan untuk pengembangan penelitian selanjutnya agar menambah variabel-variabel seperti contohnya pengambilan keputusan mahasiswa dan loyalitas yang mungkin terdapat pengaruh pada beberapa variabel di dalam penelitian yang telah diuji sebelumnya.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian yang dilakukan, yaitu keterbatasan kecukupan sampel karena peneliti hanya mengambil sampel terbatas pada 150 mahasiswa Maranatha, seharusnya peneliti menggunakan sampel yang lebih banyak misalnya seluruh mahasiswa Universitas Maranatha yang masih aktif.