

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini berhubungan dengan pengujian pengaruh tingkat kepuasan pada *word of mouth*: kurikulum sebagai stimulus (studi kasus: Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Periode Sebelum Angkatan 2009 dan Angkatan 2009). Penelitian ini menggunakan sampel konsumen yang merupakan mahasiswa jurusan manajemen angkatan 2007-2008 dan angkatan 2009 Universitas Kristen Maranatha.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis ANOVA, *chi square*, uji dua sample, dan metode analisis *mean*. Berdasarkan hasil pengujian harapan dan persepsi mahasiswa diketahui bahwa mahasiswa angkatan 2007-2008 memiliki harapan dan persepsi terbesar yaitu agar kurikulum dapat memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk mengembangkan diri dan berkreasi lebih kreatif dan mereka memiliki persepsi bahwa kurikulum dapat mendidik mahasiswa secara intelektual, sedangkan untuk mahasiswa angkatan 2009 diketahui bahwa mahasiswa angkatan 2009 memiliki harapan terbesar dan persepsi terbesar yang sama yaitu kurikulum dapat menciptakan mahasiswa sebagai makhluk sosial yaitu mampu bekerjasama dengan orang lain.

Hasil pengujian tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2007-2008 yaitu: Pertama, kurikulum memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk mengembangkan diri dan berkreasi lebih kreatif. Kedua, kurikulum

menghasilkan mahasiswa yang memiliki kemampuan untuk memimpin di dunia bisnis. Ketiga, kurikulum memberikan aplikasi praktikal mengenai teori manajemen bagi mahasiswa. Sedangkan hasil pengujian tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2009 yaitu: Pertama, kurikulum menciptakan nilai-nilai kepedulian (*Care*) bagi mahasiswa. Kedua, kurikulum menciptakan nilai-nilai hormat (*respect*) bagi mahasiswa.

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini yang diuji dengan metode *chi square*, dari sembilan hipotesis yang diteliti hanya terdapat satu hipotesis yang diterima yaitu perbedaan tingkat kepuasan kurikulum dapat menjawab tuntutan dunia kerja/profesi dan dunia ilmu bagi mahasiswa (sebelum angkatan 2009 dan angkatan 2009) mengenai kurikulum yang ditawarkan oleh Jurusan Manajemen UK. Maranatha memberikan hasil yang signifikan. Dengan kata lain, dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan kurikulum dapat menjawab tuntutan dunia kerja/profesi dan dunia ilmu bagi mahasiswa (sebelum angkatan 2009 dan angkatan 2009) memberikan perbedaan yang signifikan mengenai kurikulum yang ditawarkan oleh Jurusan Manajemen UK. Maranatha.

Hasil pengujian hipotesis yang menggunakan metode analisis ANOVA, dari 30 hipotesis yang diteliti, terdapat 5 hipotesis yang diterima yaitu: Pertama, pengaruh langsung tingkat kepuasan kurikulum memberikan motivasi bagi mahasiswa untuk mempelajari sesuatu memberikan hasil yang signifikan pada *word of mouth*, dengan kata lain terdapat pengaruh langsung tingkat kepuasan kurikulum memberikan motivasi bagi mahasiswa untuk

mempelajari sesuatu memberikan pada *word of mouth*. Kedua, pengaruh langsung tingkat kepuasan kurikulum membuat mahasiswa memiliki keinginan dan kemampuan untuk mengaktualisasikan keterampilan, bakat, dan seni memberikan hasil yang signifikan pada *word of mouth*, dengan kata lain terdapat pengaruh langsung tingkat kepuasan kurikulum membuat mahasiswa memiliki keinginan dan kemampuan untuk mengaktualisasikan keterampilan, bakat, dan seni pada *word of mouth*. Ketiga, pengaruh langsung tingkat kepuasan kurikulum menciptakan mahasiswa sebagai makhluk sosial yaitu mampu bekerjasama dengan orang lain memberikan hasil yang signifikan pada *word of mouth*, dengan kata lain terdapat pengaruh langsung tingkat kepuasan kurikulum menciptakan mahasiswa sebagai makhluk sosial yaitu mampu bekerjasama dengan orang lain pada *word of mouth*. Keempat, pengaruh langsung tingkat kepuasan kurikulum menghasilkan mahasiswa yang profesional memberikan hasil yang signifikan pada *word of mouth*, dengan kata lain terdapat pengaruh langsung tingkat kepuasan kurikulum menghasilkan mahasiswa yang profesional pada *word of mouth*. Kelima, interaksi antara tingkat kepuasan kurikulum mendidik mahasiswa secara intelektual dan perbedaan angkatan memberikan hasil yang signifikan pada *word of mouth*, dengan kata lain terdapat interaksi antara tingkat kepuasan kurikulum mendidik mahasiswa secara intelektual dan perbedaan angkatan pada *word of mouth*.

Hasil penelitian secara keseluruhan menjelaskan bahwa kurikulum yang dapat membuat mahasiswa memiliki keinginan dan kemampuan untuk mengaktualisasikan keterampilan, bakat, dan seni memberikan variabilitas

yang terbesar pada *word of mouth*. Hal ini terbukti dengan melihat *R Square* dan *adjusted R squared* terbesar dibandingkan dengan lainnya. Namun model pengaruh langsung kurikulum yang dapat membuat mahasiswa memiliki keinginan dan kemampuan untuk mengaktualisasikan keterampilan, bakat, dan seni belum cukup memadai menjelaskan *word of mouth* karena 98.7% *word of mouth* dipengaruhi oleh variabel independen lainnya. Selain itu dari model pengaruh langsung kurikulum yang dapat membuat mahasiswa memiliki keinginan dan kemampuan untuk mengaktualisasikan keterampilan, bakat, dan seni ditemukan pola perbedaan yang paling memberikan kontribusi pada *word of mouth* yaitu bahwa adanya interaksi antara tingkat kepuasan kurikulum memberikan motivasi bagi mahasiswa untuk mempelajari sesuatu dan perbedaan angkatan pada *word of mouth* yang berarti mahasiswa angkatan 2009 akan menyebarkan *word of mouth* tentang ketidakpuasan mereka mengenai kurikulum memberikan motivasi bagi mahasiswa untuk mempelajari sesuatu dengan nilai rata-rata sebesar 4.3043. Dan dari hasil pengujian yang diuji dengan metode analisis dua sampel diketahui bahwa hipotesis perbedaan *word of mouth* mahasiswa (sebelum angkatan tahun 2009 dan angkatan tahun 2009) mengenai kurikulum yang ditawarkan oleh Jurusan Manajemen UK. Maranatha tidak memberikan hasil yang signifikan. Dengan kata lain, tidak terdapat perbedaan *word of mouth* mahasiswa (sebelum angkatan tahun 2009 dan angkatan tahun 2009) mengenai kurikulum yang ditawarkan oleh Jurusan Manajemen UK. Maranatha.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa suatu jurusan perlu mempertimbangkan aspek empat pilar (*learning to know, learning to do, learning to live together, learning be*), tujuan pendidikan nasional, serta tujuan strategis dari jurusan tersebut dalam mengembangkan suatu kurikulum.

Dari hasil penelitian ini dapat membantu suatu jurusan untuk mengetahui harapan dan persepsi, serta bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat membantu untuk mengetahui adanya pengaruh langsung kurikulum pada *word of mouth* dan mengetahui adanya interaksi antara kurikulum dan perbedaan angkatan pada *word of mouth*, serta perbedaan *word of mouth* setiap angkatan. Jika hasil tingkat kepuasan pada hasil yang negatif yaitu tidak puas maka akan menyebabkan *word of mouth* negatif dan hal ini akan berdampak pada penurunan citra jurusan. Sedangkan jika hasil tingkat kepuasan pada hasil yang positif yaitu puas maka akan menyebabkan *word of mouth* positif maka akan berdampak pada biaya komunikasi yang rendah dan peningkatan citra jurusan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu:

1. Penelitian ini mengambil responden yang belum mengikuti keseluruhan proses dari kurikulum. Responden yang digunakan, khususnya angkatan 2009 belum mengikuti proses tersebut sehingga persepsi yang digunakan hanya ketika responden tersebut membaca panduan akademik dengan kata lain angkatan 2009 baru mengikuti 2 semester. Angkatan 2007-2008 juga belum mengikuti keseluruhan proses, namun hampir mendekati semester akhir, dengan demikian ada kemungkinan hasil yang diperoleh mengenai persepsi belum dapat dikatakan 100% sesuai dengan kenyataan.
2. Peneliti mendeskripsikan definisi operasional berdasarkan dari narasumber (wawancara), Kamus Umum Bahasa Indonesia, dan internet.

#### **5.4 Penelitian Mendatang**

Agar menjadi masukan bagi penelitian mendatang, maka terdapat hal-hal yang perlu dipertimbangkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang, yaitu:

1. Untuk penelitian mendatang, instrument penelitian sebaiknya digunakan untuk melakukan survei terhadap alumni, karena alumni merupakan konsumen yang sudah mengalami keseluruhan proses dan bahkan sudah mengalami manfaat setelah proses berlangsung, yaitu ketika dia mengalami di dunia kerja.
2. Untuk penelitian mendatang, peneliti perlu mengembangkan lebih lanjut mengenai definisi operasional dan pengujian lebih lanjut mengenai validitas dan reliabilitasnya.

## 5.5 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran dengan maksud dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Pembaca

Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan mahasiswa mengenai kurikulum pada *word of mouth* karena kepuasan mahasiswa ini akan memberikan dampak penyebaran *word of mouth* tentang kurikulum.

2. Jurusan Manajemen UK. Maranatha

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan jurusan manajemen dapat lebih memperhatikan kurikulum apa saja yang diharapkan oleh mahasiswa jurusan manajemen UK. Maranatha sehingga dapat memunculkan *word of mouth* tentang kepuasan mereka pada kinerja kurikulum Jurusan Manajemen UK. Maranatha.