

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, dapat ditarik beberapa simpulan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung, yaitu:

- 1) Sebagian besar mahasiswa merasa tidak puas terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung. Artinya, terdapat kesenjangan antara harapan yang dimiliki mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang diterimanya secara langsung dari petugas administrasi akademik.
- 2) Ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung dirasakan pada seluruh dimensi, yaitu *assurance, responsiveness, reliability, empathy, dan tangibles*.
3. Diantara faktor-faktor yang memengaruhi harapan untuk memperoleh layanan administrasi akademik, persentase terbesar (50,5%) ditunjukkan oleh faktor *word of mouth communication*. Artinya, harapan akan layanan administrasi akademik yang terbaik yang bisa diterima oleh mahasiswa tumbuh karena faktor komunikasi yang menyebar dari orang per orang yang pernah menerima layanan administrasi akademik yang sama.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoretis

- 1) Item-item yang terdapat pada alat ukur, hendaknya lebih aplikatif, jelas, dan dikaitkan dengan seluruh *job description* dari masing-masing staf.
- 2) Untuk penelitian selanjutnya, perlu mendalami faktor-faktor yang memengaruhi harapan konsumen untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya dalam pengertian melihat kekuatan pengaruhnya terhadap harapan untuk memperoleh layanan.
- 3) Perlu menambah sampel yang menyebar pada setiap angkatan aktif yang ada dan menentukan jumlah sampel yang dapat mewakili gambaran secara keseluruhan.

5.2.2. Saran Praktis

- 1) Temuan penelitian ini menunjukkan banyaknya mahasiswa yang merasa tidak puas atas layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung, kiranya akan menjadi masukan bagi pengelola Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung untuk membenahi mekanisme layanan mahasiswa selaku konsumen Fakultas Psikologi.
- 2) Temuan ini hendaknya dapat menjadi masukan bagi pengelola Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung untuk meningkatkan mutu layanan agar standar kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi. Merujuk pada lima aspek ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, yaitu *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, and *tangibles* kiranya

menjadi acuan untuk diadakannya pelatihan kepada staf administrasi dalam hal kecepatantanggapan, keakuratan kedetailan informasi, empati, kerapian dan kebersihan. Pelatihan yang dapat diberikan berupa *customer service excellent*, *filling management*, dan penambahan jumlah personil dari staf administrasi akademik yang disesuaikan dengan rasio mahasiswa. Selain itu, agar ruangan administrasi akademik mendapat kesan bersih dan rapi maka *file-file* yang ada dapat di simpan di ruangan terpisah.