

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di UK. Maranatha Bandung, penulis dapat menarik kesimpulan dan mencoba untuk memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan bagi universitas dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap para mahasiswa/i-nya.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan pada 32 responden yang mana mayoritas dari responden adalah berjenis kelamin wanita dengan rata-rata usia 18 s/d lebih dari 25 tahun dan mayoritas jurusan manajemen maka dapat ditarik kesimpulan :

- ❖ Mayoritas responden memilih UK. Maranatha karena UK. Maranatha telah memberikan kualitas layanan pengajarr yang cukup berhasil memberikan kepuasan kepada para mahasiswa/i-nya. Dimana mahasiswa/i merasakan perhatian dari UK. Maranatha. Tidak hanya merasa diperhatikan, ada faktor lain seperti ruang kuliah yang nyaman, perlengkapan perkuliahan yang canggih dan modern, buku-buku perpustakaan yang lengkap dan disertai dengan fasilitas wi-fi, kantin (foodcourt) yang bersih dan harga yang terjangkau, kapasitas tempat parkir yang luas dan nyaman, dan adanya lapangan basket untuk mengisi waktu luang juga perlombaan atau ekstrakurikuler.
- ❖ Faktor penentu keberhasilan dari suatu keberadaan suatu universitas adalah dapat dilihat dari loyalitas dari mahasiswa/i-nya. Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner yang telah disebarakan kepada 32 responden menyatakan bahwa mayoritas responden cukup loyal dan loyalitas ini tercipta dari kualitas jasa yang diberikan oleh UK. Maranatha Melalui kualitas jasa tersebut dengan respon universitas yang siap sedia melayani mahasiswa/i, akan membuat mahasiswa/i merasakan diperhatikan dan merasa senang serta puas. Sehingga timbal balik ( feed back ) yang diberikan mahasiswa/i adalah dengan loyalitas yang dapat ditandai dengan adanya pemakaian jasa ulang secara teratur, adanya pembelian diluar lini produk dan jasa, memberikan referensi kepada orang lain, dan kebal terhadap tarikan pesaing. Dalam penelitian ini responden dikatakan cukup loyal dapat dilihat dari persentase yang besar dalam memberikan referensi kepada orang lain, sehingga dengan demikian dari hasil penelitian yang dilakukan memperlihatkan adanya hubungan yang cukup erat antara kualitas jasa pengajar dengan loyalitas mahasiswa/i.

## 5.2 Saran

Setelah mengadakan penelitian, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi UK. Maranatha yaitu :

- ❖ Kelengkapan fasilitas masih perlu dikembangkan, untuk itu harus lebih diperhatikan lagi untuk berkreasi dan melakukan berbagai inovasi, berusaha mencari informasi tentang apa dibutuhkan mahasiswa/i sebagai pemakai jasa universitas.
- ❖ Agar UK. Maranatha dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan loyalitas mahasiswa/i-nya, UK. Maranatha harus dapat terus dan lebih meningkatkan lagi kualitas layanan yang diberikan pada para mahasiswa/i-nya. Jika dilihat dari analisis data kuesioner UK. Maranatha harus lebih meningkatkan kualitas layanan dalam :

### *Tangible*

Sarana parkir, ruang perkuliahan, kantin, kelengkapan buku – buku di perpustakaan agar dapat diperhatikan lagi supaya menjadi lebih baik dan lebih memadai sehingga mahasiswa/i dapat merasa nyaman.

### *Emphaty*

Kurang baik, harus ditingkatkan dan lebih dikembangkan lagi.

### *Reliability*

Ketepatan waktu kuliah agar diperhatikan lebih lagi dan ditingkatkan lagi keahlian pengajar dalam menguasai bahan agar dapat sesuai dengan yang dijanjikan sehingga mahasiswa/i merasa puas dan tidak menunggu terlalu lama.

### *Responsiveness*

Cukup baik namun tetap harus ditingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya, namun ada yang perlu lebih diperhatikan lagi yaitu bahwa pengajar kurang cepat tanggap dalam merespon kebutuhan mahasiswa/i.

### *Assurance*

Sudah baik, namun tetap harus ditingkatkan dan dikembangkan agar menjadi lebih baik lagi.