

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan (perbedaan antara kenyataan dengan harapan) dari mahasiswa UK. Maranatha terhadap kinerja dan pelayanan DKBS berdasarkan model *Service Quality*. Setelah mengadakan penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa-mahasiswa di fakultas yang diteliti, kemudian menganalisa hasilnya menggunakan alat-alat statistik seperti yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan ekspektasi mahasiswa Fakultas Ekonomi, ada 3 (tiga) faktor paling penting yang sangat mereka harapkan dalam pelayanan DKBS, yaitu *reliability*, *emphaty*, dan *assurance* .

Dari kelima dimensi yang ada, semuanya memberikan hasil *performance – expectation* yang bernilai negatif paling besar. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi belum merasa puas terhadap pelayanan dan kinerja DKBS yang diberikan oleh pihak fakultas. Kesenjangan (*gap*) yang terbesar saat ini terjadi pada dimensi *reliability* dan *emphaty*.

Sementara itu, dengan melihat perbandingan antara *HGG* dan *LGG* yang ada di Fakultas Ekonomi yaitu sebesar 90% untuk *HGG* dan 10% untuk *LGG* menunjukkan bahwa sebanyak 90% dari mahasiswa Fakultas Ekonomi memiliki harapan yang lebih terhadap kinerja dan pelayanan

DKBS, namun *service quality* dari kinerja dan pelayanan DKBS belum sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa Fakultas Ekonomi..

2. Melihat hasil-hasil analisa yang menggambarkan tingkat kesenjangan yang cukup tinggi, dan juga persentase *HGG* yang cukup besar, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa UK. Maranatha memiliki harapan yang lebih terhadap kinerja dan pelayanan DKBS di UK. Maranatha, namun *service quality* dari pelayanan DKBS di UK. Maranatha tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa UK. Maranatha (adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan DKBS di UK. Maranatha).

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti merasa masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, peneliti berharap bagi orang yang membaca dapat memahami segala keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, seperti hanya membahas satu jasa pelayanan yang ada di UK. Maranatha (program DKBS) serta hanya satu fakultas saja yang diteliti (Fakultas Ekonomi).

## **5.3 Implikasi Manajerial**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi suatu bahan masukan yang positif bagi UK. Maranatha untuk lebih meningkatkan kualitas jasa pelayanannya di masa yang akan datang, sehingga dapat menghasilkan *word of mouth* yang positif bagi UK. Maranatha. Dengan *word of mouth* yang positif diharapkan dapat meningkatkan citra UK. Maranatha dimata mahasiswa dan

masyarakat, serta mendorong calon-calon mahasiswa yang baru untuk memilih UK. Maranatha sebagai universitas pertama yang ingin dituju.

#### 5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak masing-masing fakultas maupun pihak universitas. Saran-saran penulis adalah sebagai berikut :

1. Pihak fakultas sebaiknya meningkatkan kembali kinerja pada dimensi yang memiliki kesenjangan paling besar. Dalam hal ini, Fakultas Ekonomi mempunyai kesenjangan (*gap*) yang paling besar yaitu *reliability* dan *emphaty*. Misal dalam dimensi *reliability* pengumuman nilai akhir yang tepat waktu sehingga memudahkan mahasiswa untuk mengetahui jumlah bobot sks yang bisa diambil untuk semester berikutnya, sedangkan untuk dimensi *emphaty* dosen wali memiliki jam khusus untuk konsultasi dengan mahasiswa dan pada jam khusus yang telah ditentukan tersebut dosen wali benar-benar ada di tempat.
2. Pihak universitas turut aktif mengatasi kesenjangan yang menyebabkan ketidakpuasan bagi mahasiswa UK. Maranatha. Pihak universitas sebaiknya tidak hanya menyerahkan permasalahan DKBS ini kepada masing-masing fakultas. Alangkah baiknya apabila ada standarisasi sistem dan pelayanan DKBS, sehingga tidak terjadi kesenjangan (*gap*) yang terlalu jauh yang dapat menyebabkan inefisiensi biaya yang dikeluarkan fakultas untuk menyelesaikan permasalahannya. Salah satu langkah konkrit yang bisa

dilakukan antara lain mengevaluasi alternatif-alternatif yang ada, misalnya penggunaan teknologi.

### **5.5 *Future Research***

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti berharap apa yang dihasilkan dalam penelitian ini dapat memberi manfaat bagi universitas yang diteliti maupun orang-orang yang membacanya. Peneliti berharap penelitian ini tidak berakhir sampai disini saja melainkan dapat mendorong mahasiswa-mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian yang memiliki tema yang sama untuk dapat lebih baik lagi dan tidak hanya meneliti satu jasa pelayanan dan satu fakultas saja, melainkan dapat meneliti seluruh jasa pelayanan yang diberikan oleh UK. Maranatha seperti fasilitas gedung, alat-alat penunjang dalam proses kuliah (OHP atau multimedia), fasilitas parkir, dll, serta seluruh fakultas yang ada di UK. Maranatha, sehingga manfaat yang diberikan kepada UK. Maranatha jauh lebih besar dari penelitian ini.