

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan :

1. Dimensi bukti fisik kualitas pelayanan TU Fakultas Ekonomi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung.
2. Dimensi kehandalan kualitas pelayanan TU Fakultas Ekonomi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan persentase pengaruh sebesar 68,9%.
3. Dimensi ketanggapan kualitas pelayanan TU Fakultas Ekonomi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan persentase pengaruh sebesar 77,3%.
4. Dimensi jaminan kualitas pelayanan TU Fakultas Ekonomi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Dimensi empati kualitas pelayanan TU Fakultas Ekonomi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan persentase pengaruh sebesar 82,9%.

6. Kualitas pelayanan TU Fakultas Ekonomi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan total pengaruh sebesar 86,6% sedangkan sisanya sebesar 13,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.
7. Dimensi bukti fisik kualitas pelayanan TU Prodi Akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Dimensi kehandalan kualitas pelayanan TU Prodi Akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung.
9. Dimensi ketanggapan kualitas pelayanan TU Prodi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan persentase pengaruh sebesar 66,8%.
10. Dimensi jaminan kualitas pelayanan TU Prodi Akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung.
11. Dimensi empati kualitas pelayanan TU Prodi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan persentase pengaruh sebesar 74,8%.
12. Kualitas pelayanan TU Prodi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan total pengaruh sebesar 78,1% sedangkan sisanya sebesar 21,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian kami masih memiliki keterbatasan, keterbatasan penelitian ini antara lain:

- a) Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuisioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya
- b) Sampel dalam penelitian ini hanya mahasiswa jurusan akuntansi yang sedang mengambil tugas akhir di Universitas Kristen Maranatha

5.3. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha, penulis memiliki implikasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Implikasi manajerial

Dari hasil dari penelitian yang dilakukan terdapat variabel dari kualitas layanan yang belum optimal pada TU Fakultas Ekonomi dan TU Prodi Akuntansi di Universitas Kristen Maranatha Bandung sehingga membuat variabel tersebut belum memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, variabel tersebut ialah bukti fisik, jaminan pada TU Fakultas Ekonomi dan bukti fisik, kehandalan pada TU Prodi Akuntansi. Sebagaimana mendukung penelitian Yoan, dkk, 2013 bahwa bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Mendukung penelitian

Alaan,2016 bahwa jaminan juga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Mendukung penelitian Dea Daulika dan Heppy Millanyani, 2015 bahwa kehandalan juga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5.4. Saran.

- a) Objek penelitian pada penelitian ini hanya mengambil di Universitas Kristen Maranatha Bandung pada jurusan akuntansi. Pada penelitian berikutnya dapat dilakukan pada objek yang berbeda.
- b) Menambah variabel independen lainnya seperti yang diungkapkan oleh Zeithaml et al. (106:2009) bahwa persepsi ekuitas keadilan, emosi konsumen, dan atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan tema yang sama akan tetapi di industri bisnis yang berbeda agar menambah jumlah referensi untuk penelitian dibidang kualitas layanan dan kepuasan konsumen.