

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Psikologi Universitas X Bandung, antara lain :

1. Sebanyak 82.7% mahasiswa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Psikologi Universitas X, 14.6% mahasiswa lainnya puas, dan 2.7% mahasiswa sisanya netral.
2. Sebagian besar mahasiswa yang tidak puas menunjukkan ketidakpuasan pada kelima dimensi kualitas pelayanan. Demikian halnya dengan sebagian besar mahasiswa yang puas juga merasakan kepuasan pada kelima dimensi kualitas pelayanan. Pada kelompok mahasiswa yang netral diperoleh hasil yang beragam antara mahasiswa yang puas, netral, dan tidak puas pada kelima dimensi kualitas pelayanan.
3. Ketidakpuasan mahasiswa pada dimensi kualitas pelayanan, secara berurutan dari ketidakpuasan terbesar hingga ketidakpuasan terkecil yaitu *responsiveness* (95.2%), *empathy* (94.1%), *assurance* (93.1%), *tangibles* (89.8%), dan *reliability* (84.4%).
4. Mahasiswa yang puas pada dimensi kualitas pelayanan, secara berurutan dari kepuasan terbesar hingga kepuasan terkecil yaitu *empathy* (78.7%),

*responsiveness* (66.7%), *tangibles* (66.7%), *reliability* (63.6%), dan *assurance* (60.6%).

5. Ketidakpuasan mahasiswa berkaitan dengan faktor harga, penilaian pihak lain, dan atribut keberhasilan atau kegagalan penyampaian jasa.

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Saran Teoretis**

1. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan informasi tambahan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kepuasan pelanggan.
2. Peneliti selanjutnya dapat meneliti hubungan harga produk atau jasa dengan kepuasan pelanggan karena dalam penelitian ini faktor harga memiliki kaitan yang erat dengan kepuasan pelanggan.
3. Peneliti selanjutnya yang akan menggunakan alat ukur yang sama sebaiknya memperbaiki lagi bentuk kuesioner dengan menyatukan kuesioner *expected* dan *perceived service* agar memudahkan pengisian. Selain itu juga memperbaiki item-item yang ada dengan pernyataan yang lebih konkrit agar dapat menjangkau data mengenai kepuasan pada mahasiswa perguruan tinggi
4. Peneliti selanjutnya mengajukan pertanyaan yang lebih mendetail pada data penunjang sehingga dapat menjangkau data yang dibutuhkan.

### 5.2.2. Saran Praktis

1. Bagi Fakultas Psikologi Universitas X untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya pada dimensi *assurance*, misalnya staf dosen terus belajar dan mengikuti perkembangan alat tes atau teori psikologi terbaru agar dapat menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap kemampuan dosen, atau Fakultas Psikologi Universitas X meningkatkan akreditasinya sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap fakultas maupun universitas.
2. Bagi Fakultas Psikologi Universitas X untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya pada dimensi *responsiveness*, diantaranya staf dosen yang bersedia meluangkan waktu dan dapat dengan mudah dihubungi oleh mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam perkuliahan, staf tata usaha memberikan pelayanan dengan segera kepada mahasiswa yang datang sehingga mahasiswa tidak menunggu lama untuk mendapat pelayanan.
3. Bagi Fakultas Psikologi Universitas X untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya pada dimensi *empathy*, misalnya baik staf dosen maupun staf tata usaha bersikap ramah dan bersahabat serta peduli dengan masalah mahasiswa sehingga mahasiswa merasa nyaman untuk meminta bantuan saat mengalami kesulitan.