

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Dosen dan Kepuasan Mahasiswa”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *Total Quality Management* termasuk dalam kategori “Cukup Baik”. Dengan jumlah item pertanyaan 19 butir dan jumlah responden 310 orang, diperoleh total skor sebesar 15548. Maka dengan skor 15.548 dalam rentang skor mulai dari 5.890 hingga 29.450, melalui jumlah skor tanggapan dari 19 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel *Total Quality Management*, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai *Total Quality Managemen* termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.
2. Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori “Tidak Baik”. Pada variabel Kualitas Pelayanan (Y_1) dengan jumlah item pertanyaan 25 butir dan jumlah responden 310 orang, diperoleh total skor sebesar 18.265. Maka dengan skor 18265 dalam rentang skor mulai dari 7750 hingga 38.750, melalui jumlah skor tanggapan dari 25 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel Kualitas Pelayanan (Y_1), maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan (Y_1) termasuk dalam kategori “Tidak Baik”.
3. Kepuasan Mahasiswa termasuk dalam kategori “Rendah”. Pada *variable* Kepuasan Mahasiswa dengan jumlah item pertanyaan 5 butir dan jumlah

responden 310 orang, diperoleh total skor sebesar 3.814. Maka dengan skor 3.814 dalam rentang skor mulai dari 1.550 hingga 7.750, melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pertanyaan yang diajukan mengenai variabel Kepuasan Mahasiswa, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Kepuasan Mahasiswa termasuk dalam kategori “Rendah”.

4. Hasil uji Pengaruh *Total Quality Management* (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y_1).

1) Dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Dosen, ini dibuktikan dengan Uji-t, dimana nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($16,672 > 1,968$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y_1).

2) Dengan uji korelasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,689. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang kuat, yaitu berada diantara 0,600 – 0,799.

3) Dari hasil pengolahan SPSS diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 24,293 + 0,810X$$

Dapat diartikan, jika *Total Quality Management* (X) bernilai nol (0), maka Kualitas Pelayanan (Y_1) akan bernilai 24,293 satuan dan jika *Total Quality Management* (X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kualitas Pelayanan (Y_1) akan meningkat sebesar 0,810 satuan.

- 4) Dengan uji Koefisien Determinasi, *Total Quality Management* (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y_1) sebesar 47,5%, sedangkan sisanya sebesar 52,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.
5. Hasil uji Pengaruh *Total Quality Management* (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_2)
- 1) Dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, ini dibuktikan dengan Uji-t, dimana nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($14,736 > 1,968$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_2).
 - 2) Dengan uji korelasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,643. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang kuat, yaitu berada diantara 0,600 – 0,799.
 - 3) Dari hasil pengolahan SPSS diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 2,333 + 0,218X$$

Dapat diartikan, jika *Total Quality Management* (X) bernilai nol (0), maka Kepuasan Mahasiswa (Y_2) akan bernilai 2,333 satuan dan jika *Total Quality Management* (X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan Mahasiswa (Y_2) akan meningkat sebesar 0,218 satuan.

4. Dengan uji Koefisien Determinasi, *Total Quality Management* (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y₂) sebesar 41,3%, sedangkan sisanya sebesar 58,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, supaya lebih meningkatkan dan memperbaiki penerapan *total quality management* karena dapat meningkatkan pelayanan dosen yang juga akan meningkatkan kepuasan konsumen (mahasiswa).
2. Untuk peneliti berikutnya, dapat menambah variabel lain sehingga dapat memberikan hasil yang lebih bervariasi dan dapat menggunakan objek penelitian lain selain pada jasa pendidikan dan jasa kesehatan.