

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada responden mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh langsung *Perceived Lecture Quality* (PLQ) dan *Overall Service Quality* (OSQ)
2. Tidak terdapat pengaruh langsung *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Overall Student Satisfaction* (OSS).
3. Terdapat pengaruh langsung *Perceived Lecture Quality* (PLQ) terhadap *Lecture Recommendation* (LR)
4. Terdapat pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) terhadap *Re-Attend Attention* (RAA)
5. Terdapat pengaruh *Overall Student Satisfaction* (OSS) terhadap *Re-Attend Attention* (RAA)
6. Terdapat pengaruh *Overall Student Satisfaction* (OSS) terhadap *Lecture Recommendation* (LR)
7. Tidak terdapat pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Re-Attend Intention* (RAI) yang dimediasi oleh *Overall Student Satisfaction* (OSS)
8. Tidak terdapat pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Lecture Recommendation* (LR) yang dimediasi oleh *Overall Student Satisfaction* (OSS)

## 5.2. Impikasi Manajerial

Dengan adanya penelitian ini Universitas bisa melihat faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan. Universitas dapat melakukan *deep interview* mengenai faktor-faktor apa saja yang perlu ditingkatkan sehingga kualitas pembelajaran dapat diperbaiki atau ditingkatkan.

## 5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Hanya menguji model penelitian sehingga pemahaman mendalam mengenai penyebab tidak terdapatnya pengaruh antara SERVQUAL dan kepuasan tidak dapat terlihat.
2. Pengujian SERVQUAL hanya terbatas pada pengujian sumber daya manusia (dosen).

## 5.4. Saran

- a. Harus melakukan *research* eksplorasi agar dapat menganalisis lebih dalam penyebab tidak terjadinya pengaruh SERVQUAL dan kepuasan
- b. Lebih mengembangkan pengujian tidak hanya pada indikator dosen namun pada indikator proses pembelajaran lainnya