

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada responden mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha, maka dapat di tarik simpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif *Product Value of Education* pada Kepuasan Konsumen. Sedangkan variabel *Social Promotion, Role of Professors, Teaching Assistant, Administrators* dan *Shopper or Scholars* tidak dapat diuji dan dianalisis karena variabel-variabel tersebut tidak valid dan reliabel.

#### 5.2 Implikasi Manajerial

Dengan adanya penelitian ini di Universitas Kristen Maranatha maka berdasarkan penelitian ini Universitas Kristen Maranatha bisa dan dapat melihat faktor-faktor apa saja yang perlu di perhatikan. Universitas bisa melakukan perbaikan kualitas *Personal Attitude, curriculum, Future Employment, Attraktivenees of Intitution,* dan *Tution Fees*, sehingga kualitas Jurusan Manajamen Universitas Kristen Maranatha dapat menjadi daya tarik bagi calon Mahasiswa baru dan tolak ukur kepuasan Mahasiswa itu sendiri.

Setelah mengetahui langkah perbaikan kualitas dan variabel item yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemn Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, dampak yang akan terjadi adalah terciptanya CRM (*Customer Relationship Marketing*) yang erdampak jangka panjang bagi Jurusan Manajemn Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Selain

itu, akan terciptanya perbaikan citra dan *positioning* Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, pada akhirnya akan meningkatkan minat dari para calon mahasiswa di masa mendatang.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

1. Pengujian Validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson Correlated*.
2. Responden cenderung malas mengisi butiran-butiran pertanyaan kuesioner.
3. Variabel dalam penelitian ini hanya bisa dibandingkan dengan variabelnya saja.
4. Menggabungkan kuesioner baru dan perlu pengujian lebih lanjut.
5. Data tidak normal.
6. Item pertanyaan kuesioner terlalu banyak.
7. Kurangnya sampel penelitian.

### **5.4 Saran**

1. Melakukan pengujian Validitas dengan metoda lain seperti *CFA*.
2. Lebih melakukan pengarahan terhadap responden dalam mengisi kuesioner.
3. Seharusnya pengumpulan data lebih akurat sehingga variabel bisa di *generalisasikan*.
4. Menggunakan item pertanyaan kuesioner yang sudah valid.
5. Menggunakan data yang akurat agar hasil data normal.
6. Menggunakan item pertanyaan yang wajar dan sesuai yang di anjurkan para ahli.
7. Pastikan sampel memenuhi kuota pengumpulan penelitian.