

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji f secara simultan dimensi yang terdiri dari berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi-dimensi tersebut memiliki pengaruh positif yang artinya searah, yaitu tanggapan responden terhadap dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan semakin baik maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin tinggi.

#### **5.2 Saran**

1. Hasil penelitian pada dimensi berwujud menunjukkan nilai terendah adalah indikator toilet bersih di setiap gedung, dikarenakan hasilnya terendah maka saran yang dapat disampaikan agar lebih memperhatikan kebersihan toilet yang dapat dilakukan dengan cara melakukan kegiatan pembersihan secara rutin atau setiap hari, hal ini bertujuan agar toilet menjadi bersih dan tidak menimbulkan bau.
2. Hasil penelitian pada dimensi kehandalan menunjukkan nilai terendah adalah indikator tendik tepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa, dikarenakan hasilnya terendah maka saran yang dapat disampaikan agar para tendik memberikan informasi yang tepat kepada mahasiswa sesuai dengan yang

mereka butuhkan, artinya tendik memastikan bahwa informasi sesuai sasaran dan berguna bagi mahasiswa

3. Hasil penelitian pada dimensi daya tanggap menunjukkan nilai terendah adalah tendik sigap dalam membantu masalah pelayanan mahasiswa, dikarenakan hasilnya terendah maka saran yang dapat disampaikan yaitu tendik harus meningkatkan kecepatan dan kesiapan dalam membantu masalah terkait dengan pelayanan mahasiswa, hal ini dapat dilakukan dengan cara evaluasi untuk menemukan masalah yang terjadi akibat kurang sigapnya tendik atau melakukan penambahan tendik.
4. Hasil penelitian pada dimensi empati menunjukkan nilai terendah adalah indikator kepedulian dosen dalam meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada mahasiswa, dikarenakan hasilnya terendah maka saran yang dapat disampaikan yaitu para dosen harus meluangkan waktu yang lebih kepada mahasiswa yang akan ingin mendapatkan bimbingan dengan cara menambah jam bimbingan kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam mata kuliah tertentu sehingga mereka dapat memahami materi dengan baik.
5. Hasil penelitian pada dimensi jaminan menunjukkan nilai terendah adalah indikator pelayanan administrasi yang diminta mahasiswa dapat terpenuhi sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dikarenakan hasilnya terendah maka saran yang dapat disampaikan yaitu meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi dan menelusuri kendala yang terjadi untuk dilakukan perbaikan, hal ini dapat dilakukan dengan cara menambah kecepatan pelayanan atau menambah personel pada pelayanan administrasi.
6. Peneliti hanya mengambil 220 responden, jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa aktif yang berjumlah 1869 mahasiswa maka persentase jumlah responden hanya 11,77% untuk sebaiknya pada penelitian selanjutnya dapat menambah responden agar lebih mendapat keakuratan dalam penelitian.