BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis diperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Besarnya pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 84%.
2. Dari hasil analisis diperoleh hasil bahwa kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Besarnya pengaruh langsung kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 18%.
3. Dari hasil analisis bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan dampak pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa tidak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Akan tetapi pada kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap loyalitas mahasiswa.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan bagi pihak yang terkait dan bagi peneliti berikutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas, hal yang harus diperhatikan berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Bahwa dari hasil analisa tingkat kepuasan mahasiswa akan kualitas pelayanan saat ini dinilai sangat baik dan memberikan kontribusi besaran pengaruh yang tinggi. Akan tetapi ketika tingkat kepuasan tersebut tinggi tidak berdampak pada sikap loyal yang ditunjukan oleh mahasiswa. Oleh karena itu adaya ketidakpuasan mahasiswa yang disebabkan bukan dari kaulitas pelayanan misalnya dari cara pengajaran, kenyamana dalam proses bimbingan, terutama untuk mahasiswa yang sedang menjalankan tugas. Oleh karena itu perlu adanya kajian atau perhatian berkaitan dengan kepuasan agar mahasiswa memiliki sikap loyal terhadap universitas.
2. Bagi peneliti, kedepannya diharapkan untuk menambah variabel selain kualitas pelayanan yang berdampak pada tingkat kepuasan, misalkan bisa dilihat dari dua sisi yaitu faktor internal dan eksternal sehingga tingkat kepuasan yang dicapai amhasiswa akan lebih terlihat. Disamping itu pada dasarnya untuk menuju tingkat loyal dalam diri mahasiswa sangat perlu proses terlebih dahulu sampai pada tingkat loyal. Seperti kaitanyya dengan pemasaran tidak langsung yang berbentuk *word of mouth*, dll. Selain itu untuk subyek penelitian alangkah lebih baik dengan mengambil beberapa sampel alumni untuk lebih mengetahui sejauh mana tingkat loyalitas terhadap Universitas.

1.3 Implikasi Teoritis dan Manajerial

Secara teoritis, temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu terdapat temuan bahwa kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Sementara kualitas pelayanan tidak memberikan dampak pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Terdapatnya perbedaan hasil temuan dengan penelitian-penelitian lain membuktikan bahwa perbedaan objek penelitian dan wilayah yang diteliti dapat mengakibatkan hasil yang berbeda. Secara manajerial, temuan penelitian ini dapat menjadi informasi bagi pengelola Universitas Islam Indonesia untuk meraih dan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

5.4 Limitasi Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan dalam menjawab permasalahan terkait hubungan kausalitas antar variabel dalam penelitian. Keterbatasan yang dimiliki penelitian ini diharapkan dapat terjawab melalui penelitian-penelitian selanjutnya. Keterbatasan penelitian ini di antaranya adalah pada variabel kualitas pelayanan yang dijadikan objek penelitian hanya pada pelayanan akademik. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan kualitas pelayanan mencakup berbagai pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh mahasiswa.