

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini disajikan kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran untuk penelitian yang akan datang.

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian yaitu:

1. Hasil analisis regresi model pertama yang menguji pengaruh variabel komitmen top manajemen, penyampaian pembelajaran, fasilitas kampus, norma kesopanan, dan umpan balik dan perkembangan mahasiswa sebagai variabel bebas terhadap kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial maupun secara simultan.
2. Hasil analisis regresi model kedua yang menguji pengaruh variabel komitmen top manajemen, penyampaian pembelajaran, fasilitas kampus, norma kesopanan, dan umpan balik dan perkembangan mahasiswa sebagai variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial maupun secara simultan.
3. Hasil analisis regresi model ketiga yang menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial maupun secara simultan.

4. Hasil regresi model keempat yang menguji variabel kualitas pelayanan sebagai variabel mediator yang menghubungkan prediktor persepsi TQM Implementation terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial menjadi mediasi yang menghubungkan variabel komitmen top manajemen, penyampaian pembelajaran, fasilitas kampus, norma kesopanan, dan umpan balik dan perkembangan mahasiswa dengan persepsi mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa.

5.2. KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN UNTUK PENELITIAN YANG AKAN DATANG

Peneliti mengakui sejumlah keterbatasan dalam penelitian yang mungkin dapat menimbulkan gangguan hasil penelitian. Beberapa kelemahan dalam penelitian ini antara lain :

1. Terdapat jawaban koresponden yang tidak konsisten dan bersifat asal asalan saat diminta jawaban dan respon terhadap kuesioner yang dibagikan sehingga, di penelitian selanjutnya dapat dicari jalan keluar agar semua kuesioner yang disebar dapat menjadi efektif dan tepat sasaran kepada responden.
2. Dalam penelitian ini masa belajar mahasiswa tidak dijadikan patokan dalam menyebarkan kuesioner sehingga, variabel kualitas pelayanan bisa saja ditanggapi berbeda antara mahasiswa yang telah lama merasakan variabel tersebut dan mahasiswa yang baru merasakan variabel tersebut, sehingga penelitian yang akan datang perlu menguji variabel tersebut dan lebih memfokuskan terhadap hal tersebut.

3. Alat analisis yang digunakan untuk menguji variabel TQM Implementation melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diuji dengan model regresi bertahap yang pernah dilakukan oleh P.B.Sakthivel dan G.Rajendran,2005 dalam penelitian mereka.Penelitian yang akan datang perlu diuji coba dengan alat analisis lainnya,misalnya dengan metode SEM.

