

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat di buat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan dosen baik dan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan karyawan baik serta rata-rata penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan *soft* adalah baik. Penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan *hard* baik dan loyalitas mahasiswa pada tingkat cukup loyal. Artinya adalah mahasiswa telah mendapatkan kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* yang baik dan memiliki tingkat loyalitas yang cukup loyal terhadap program studi manajemen Fakultas Ekonomi UII.
2. Kualitas layanan *soft* dalam penelitian ini menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas, artinya kualitas layanan *soft* memiliki pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa program studi manajemen Fakultas Ekonomi UII.
3. Kualitas layanan *hard* dalam penelitian ini tidak menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas, artinya kualitas layanan *hard* tidak memiliki pengaruh terhadap

loyalitas mahasiswa program studi manajemen Fakultas Ekonomi UII.

4. Secara bersama-sama kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* dalam penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, artinya secara bersama-sama kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa program studi manajemen Fakultas Ekonomi UII. Besarnya pengaruh ke dua variabel tersebut terhadap loyalitas adalah sebesar 20.3% sedangkan sebesar 79.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan untuk program studi manajemen Fakultas Ekonomi UII adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya program studi manajemen FE UII meningkatkan loyalitas mahasiswa karena dari hasil analisis deskriptif terbukti bahwa tingkat loyalitas mahasiswa masih pada tahap cukup loyal. Program studi manajemen harus meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan yang diberikan oleh dosen dan karyawan sehingga mampu menyesuaikan dengan harapan mahasiswa.

2. Program studi manajemen FE UII harus lebih memperhatikan kualitas layanan *soft* karena kualitas layanan *soft* berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa terutama pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan kepada mahasiswa. Karyawan hendaknya harus lebih ramah, lebih sopan dan selalu membantu proses administrasi mahasiswa dengan lebih baik lagi.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya peneliti menambah variabel penelitian yang masih belum diteliti dalam penelitian ini. Variabel tambahan yang dimaksud misalnya adalah komitmen dan kepercayaan.

