



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian mengenai dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Universitas Multimedia Nusantara maka dapat diambil kesimpulan, bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan Universitas Multimedia Nusantara.

Besarnya pengaruh ini didasarkan dari hasil model matematis sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan} = -0,157 + 0,262 \text{ Tangible} + 0,126 \text{ Reliable} + 0,187 \\ \text{Responsive} + 0,201 \text{ Assurance} + 0,265 \text{ Emphaty} + \text{error}$$

Untuk menjawab perumusan masalah yang ada pada bab I maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- *tangibles* memang memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan (dengan nilai t sebesar 4,019 dan nilai signifikan sebesar 0.00) ;
- *reliability* memang memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan (dengan nilai t sebesar 2,276 019 dan nilai signifikan sebesar 0,025) ;

- *responsiveness* memang memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan (dengan nilai t sebesar 2,751 019 dan nilai signifikan sebesar 0,07);
- *assurance* memang memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan (dengan nilai t sebesar 3,147 019 dan nilai signifikan sebesar 0,02);
- *emphathy* memang memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan (dengan nilai t sebesar 3,514 019 dan nilai signifikan sebesar 0,01) ; dan
  - Dari kelima dimensi ini maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling tidak memuaskan pelanggan (mahasiswa-i) adalah kehandalan (12,6%). Sedangkan faktor yang paling memuaskan adalah empati (26,6%).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini saran yang penulis berikan sebagai berikut :

### 1. Saran terhadap hasil penelitian

Dengan melihat hasil penelitian adalah dengan meningkatkan variabel kehandalan (*reliability*). Untuk meningkatkan variabel ini maka penulis menyarankan sebagai berikut :

- Segenap tim dosen memberikan pelajaran sesuai dengan standar yang sudah diterapkan dalam kontrak kerja. Selain menyampaikan materi

sesuai dengan kontrak kerja, juga memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibannya seperti: datang waktu, memberikan penilaian yang objektif dan menjalin komunikasi yang baik dengan segenap mahasiswa dan mahasiswi.

- Universitas Multimedia Nusantara harus dapat memenuhi kewajiban yang sudah dijanjikannya, misalnya dalam hal fasilitas maupun kontrak pelajaran.
- Pihak universitas menyaring dengan sangat ketat dosen-dosen yang akan mengajar, serta memberikan standart yang jelas sebagai penilaian kinerja dosen.
- Pihak HRD dari universitas memberikan penilaian kinerja yang akurat sehingga seluruh pimpinan, manajemen, dan staff karyawan berkerja dengan baik sebagaimana kewajiban mereka.
- Untuk produk yang di janjikan kepada mahasiswa-I, pihak kampus harus memastikan program tersebut sudah berjalan dengan baik. Sebagai contoh, jika ingin menjalankan system e-Learning maka harus dipastikan Universitas Multimedia Nusantara memiliki fitur yang lengkap dan berjalan dengan baik.

## 2. Saran terhadap penelitian selanjutnya

Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya:

- menyertakan variabel-variabel lainnya yang dianggap dapat lebih menggambarkan kepuasan pelanggan.
- Penelitian normatif yang menggambarkan ekspektasi mahasiswa/masyarakat pada kualitas jasa pendidikan tinggi
- Mempergunakan jurnal modifikasi parasuraman untuk industry pendidikan yaitu “Adaptation and application of the SERVICE QUALITY scale in higher education” agar kuesioner dapat lebih spesifik dan mempergunakan quota sampling agar mendapatkan data yang lebih akurat.

UMMN