



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

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan peneliti terkait “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara Selama Pembelajaran Daring”, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner *main test*, demografi responden pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :
  - a. Berjenis kelamin wanita dan pria, dengan mayoritas wanita sebanyak 84 responden atau setara dengan 67.7%.
  - b. Tahun Angkatan responden adalah Angkatan 2018 dan 2019, dengan mayoritas tahun 2018 sebesar 72.8% atau setara dengan 91 responden.
  - c. Fakultas responden dari berbagai fakultas, dengan mayoritas fakultas Bisnis sebanyak 75 responden atau setara dengan 60%.
2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara, ditemukan bahwa hubungan antara aspek akademik dengan kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh positif. Hal tersebut dibuktikan melalui pengolahan data dengan nilai *T-statistics* sebesar 3.002 dan *p-value* sebesar 0.003 yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara dua variabel yang diuji.
3. Berdasarkan hasil penelitian terhadap mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara, ditemukan bahwa hubungan antara program akademik dengan kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh positif. Hal tersebut dibuktikan melalui pengolahan data dengan nilai *T-statistics* sebesar 4.946 dan *p-value* sebesar 0.000 yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara dua variabel yang diuji.
4. Berdasarkan hasil penelitian terhadap mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara, ditemukan bahwa hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan

loyalitas mahasiswa memiliki pengaruh positif. Hal tersebut dibuktikan melalui pengolahan data dengan nilai *T-statistics* sebesar 14.892 dan *p-value* sebesar 0.000 yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara dua variabel yang diuji.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran untuk Perguruan Tinggi

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang didapatkan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada perguruan tinggi, sebagai berikut :

#### 1. Aspek Akademik

Hasil penelitian dari variabel aspek akademik menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai *mean* paling rendah adalah AA3 sebesar 4.18. Responden merasa bahwa selama pembelajaran daring, para dosen pengajar di Perguruan Tinggi dapat berkomunikasi dengan baik di kelas *online*. Saran untuk meningkatkan kualitas staf akademik dalam berkomunikasi dengan mahasiswa adalah dengan memberikan pelatihan.

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah dengan menggunakan *on-the-job-training* atau OJT. OJT adalah proses pelatihan dengan mempelajari suatu pekerjaan dengan melakukannya secara langsung (Dessler, 2020). Hal ini dilakukan, karena komunikasi adalah hal sehari-hari yang dilakukan dan akan bisa dikuasai dengan banyak berlatih secara langsung. Tentunya, diperlukan supervisi dari pihak yang lebih tinggi untuk memberikan umpan balik kepada staf akademik.

Pelatihan juga dapat dilakukan dengan melakukan program *micro teaching* sebelum pelaksanaan perkuliahan secara daring atau *online*. Program ini dilakukan dengan sejumlah staf akademik pada mata kuliah yang sama dan melakukan simulasi pengajaran. Selain staf akademik, tentunya perlu adanya kehadiran supervisi yang lebih tinggi, seperti ketua program studi ataupun dekan. Hal ini dilakukan untuk bisa memberikan umpan balik dan membuka sesi berbagi terkait tips dan trik yang bisa dilakukan untuk menjalin komunikasi yang baik kepada mahasiswa.

Selain itu, staf akademik juga perlu memahami bahwa perubahan adalah nyata dan harus diterima. Sehingga, perlu adanya adaptasi dan perubahan dalam merespons suatu situasi. Cara komunikasi ketika daring dan luring perlu diberikan tindakan yang berbeda. Hal ini sejalan dengan *Lewin's change process theory* yang meliputi (Dessler, 2020) :

- a. *Unfreezing*, memberikan pemahaman bahwa perubahan dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan dengan menghadirkan suatu masalah untuk bisa mencari solusi baru.
- b. *Moving*, mengambangkan perilaku, nilai, dan sikap yang baru atas permasalahan yang muncul.
- c. *Refreezing*, membangun penguatan untuk bisa memastikan perilaku, nilai, dan sikap yang baru bertahan dan tidak kembali ke keadaan sebelumnya.

## 2. Aspek Non-akademik

Hasil penelitian dari variabel aspek non-akademik menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai *mean* paling rendah adalah NA1 sebesar 4.13. Responden merasa bahwa saat pembelajaran daring, para staf administrasi di Perguruan Tinggi membantu menyelesaikan permasalahan secara efektif. Saran untuk meningkatkan kualitas staf non-akademik dalam melayani pertanyaan mahasiswa sesuai dengan bidang kerjanya adalah dengan memberikan pelatihan.

Berbeda dengan saran pelatihan yang diberikan kepada staf akademik, saran pelatihan yang dapat penulis berikan kepada staf non-akademik adalah dengan menggunakan *Behavior Modelling Training* atau BMT. BMT adalah sebuah pelatihan dengan memberikan contoh sebagai *role model* dalam menjalankan pekerjaannya yang kemudian perlu dijadikan acuan dalam menjalankan pekerjaannya secara nyata. *Behavior Modelling Training* dilakukan dengan beberapa tahapan yang meliputi (Iyer & Gouda, 2018) :

- a. *Modelling*, melihat secara nyata seseorang yang berperilaku efektif dalam melaksanakan pekerjaannya.

- b. *Role playing*, peserta pelatihan mencoba dan melatih apa yang sudah dilakukan oleh *role model* sebelumnya.
- c. *Social reinforcement*, pemberian pujian ataupun umpan balik yang membangun kepada peserta.
- d. *Transfer of training*, melakukan apa yang sudah dilatih pada pekerjaan sebenarnya.

Pelaksanaan pelatihan ini dapat dilakukan pada masa orientasi untuk staf yang baru masuk. Sehingga, staf yang baru dapat memulai pekerjaan yang sesuai dengan harapan dan ekspektasi semua pihak, terutama mahasiswa yang nantinya akan sangat dibantu oleh keberadaan staf non-akademik. Selain itu, universitas juga dapat melakukan program *Buddy*, yaitu dengan memasangkan 1 junior dengan 1 senior dalam bidang keahliannya masing-masing. Program ini bisa dijalankan dalam beberapa bulan untuk bisa memastikan staf junior sudah memahami dan menguasai apa yang harus dilakukan pada tanggung jawabnya.

### 3. Program Akademik

Hasil penelitian dari variabel program akademik menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai *mean* paling rendah adalah PA3 sebesar 4.18. Responden merasa bahwa Perguruan Tinggi telah memberikan layanan konseling yang baik. Saran yang dapat penulis berikan adalah universitas perlu banyak melakukan *benchmarking*.

*Benchmarking* merupakan salah satu strategi untuk mengidentifikasi keunggulan dan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain ataupun pesaing. Tujuan dari *benchmarking* adalah untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan (Gillen, 2017). Dalam penelitian ini, *benchmarking* menjadi penting untuk universitas agar bisa terus mengembangkan program-program yang menarik, fleksibel, dan juga sesuai dengan kebutuhan pasar.

Pelaksanaan *benchmarking* dapat dilakukan oleh setiap fakultas yang ada pada universitas dengan melakukan studi banding kepada universitas lain

dengan fakultas yang sama. Hal ini dilakukan untuk bisa memperluas program-program yang kemudian akan ditawarkan kepada mahasiswa. Selain itu, universitas juga bisa secara umum melakukan studi banding kepada universitas lain. Dengan tujuan untuk bisa memproses dan menawarkan program studi yang baru kepada mahasiswa.

#### 4. Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian dari variabel kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai *mean* yang paling rendah adalah KM2 sebesar 4.30. Responden merasa bahwa pilihan mereka untuk memilih Perguruan Tinggi ini adalah bijaksana. Kepuasan mahasiswa dapat tercapai ketika apa yang diberikan oleh universitas dapat memenuhi ekspektasi mahasiswa. Dalam hal ini, kualitas layanan yang diberikan universitas harus bisa memenuhi ekspektasi yang ada. Sehingga, saran yang dapat penulis berikan untuk bisa terus meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah dengan melakukan penilaian kinerja.

Adapun penilaian kinerja ini bisa dilakukan dengan menggunakan metode *360 degree feedback*. Metode *360 degree feedback* dilakukan dengan mengumpulkan evaluasi dari berbagai pihak yang berkaitan. Dalam hal ini, universitas dapat mengumpulkan evaluasi dari staf akademik, staf non-akademik, mahasiswa, pihak eksternal, dan lain sebagainya. Sehingga, universitas dapat mengetahui hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki dan dikembangkan. Dengan harapan, hal ini dapat terus dilakukan untuk bisa mencapai ekspektasi mahasiswa.

Pelaksanaan evaluasi dari berbagai pihak yang terkait juga perlu dipastikan untuk terus ditindaklanjuti. Hal ini bisa dilakukan dengan menugaskan beberapa pihak sebagai penanggung jawab atas evaluasi yang diterima. Sehingga, evaluasi bukan hanya diterima dan terkumpul. Melainkan juga ditindaklanjuti dan dicari solusinya.

## 5. Loyalitas Mahasiswa

Hasil penelitian dari variabel loyalitas mahasiswa menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai *mean* yang paling rendah adalah LM4 sebesar 3.62. Responden akan memilih Perguruan Tinggi yang sama jika mereka ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang berikutnya. Saran yang dapat penulis berikan untuk bisa mempertahankan loyalitas mahasiswa adalah dengan memberikan *benefit* sesuai kepada mahasiswa.

*Benefit* dalam sumber daya manusia merupakan pembayaran secara finansial ataupun non-finansial yang diterima karyawan untuk melanjutkan pekerjaan mereka dengan perusahaan (Dessler, 2020). Teori ini dapat digunakan pada penelitian ini dengan menyatakan bahwa mahasiswa perlu mendapatkan *benefit* yang sesuai dengan apa yang sudah mereka keluarkan untuk bisa bertahan di universitas tersebut. Hal ini menjadi penting, karena *benefit* merupakan salah satu hal yang akan dirasakan secara langsung oleh mahasiswa dalam beberapa tahun di universitas.

Adapun *benefit* ini dapat berupa bantuan dana bagi mahasiswa-mahasiswa yang memiliki prestasi yang baik sebelumnya dan akan melanjutkan ke jenjang pendidikan selanjutnya. Hal ini tentunya akan mengajak mahasiswa untuk bertahan pada universitas yang sama dan sekaligus meningkatkan loyalitas mereka pada universitas.

### 5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang didapatkan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya, sebagai berikut :

1. Responden penelitian yang bisa diperluas sebagai objek penelitian. Saat ini penelitian yang telah dilakukan menggunakan Universitas Multimedia Nusantara. Sehingga, harapannya penelitian selanjutnya bisa menggunakan lingkup yang berbeda ataupun lebih luas.
2. Sampel yang lebih merata pembagian demografinya. Sehingga, pengolahan data dan hasil dari penelitian lebih valid dan reliabel.