

## BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berpedoman pada hasil uji dan analisis data maka bisa disimpulkan penelitian tentang dimensi kualitas layanan sebagai berikut:

*Tangible* secara parsial punya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa di Politeknik WBI. Terlihat pada pernyataan referensi jurnal dan buku lengkap di perpustakaan pada umumnya responden memilih jawaban setuju (S) dengan total sebanyak 30 orang dengan valid percent sebesar 48,4%, sedangkan pada pilihan tidak setuju (TS) hanya satu orang responden yang memilih dengan valid percent sebesar 1,6%.

*Reliability* secara parsial punya pengaruh positif dan signifikan pada rasa puas mahasiswa di Politeknik WBI. *Reliability* antara lain menyangkut bagian akademik mengenai perkuliahan terlihat dari jawaban mahasiswa yaitu 59,7% menyatakan bahwa bagian akademik menyampaikan informasi tentang perkuliahan dengan jelas. Dan pada jawaban mahasiswa, tidak ada yang memberikan pernyataan STS dan TS terhadap pernyataan pelayanan akademik diatas.

*Responsiveness* secara parsial punya pengaruh positif namun tidak signifikan pada rasa puas mahasiswa di Politeknik WBI. Dikarenakan sebanyak 27 orang dengan valid percent sebesar 43,5% mahasiswa menyatakan bahwa sangat puas jika dosen yang mudah di jumpai, sedangkan pada jawaban mahasiswa yang STS adalah pilihan paling minim di pilih oleh mahasiswa dengan total 2 orang responden dengan valid percent sebesar 3,2%. Yang artinya apabila dosen tidak bisa dijumpai oleh mahasiswa hal itu tidak terlalu menjadi masalah.

*Assurance* secara parsial punya pengaruh positif dan tidak signifikan pada kepuasan mahasiswa di Politeknik WBI. Dengan pernyataan Politeknik WBI memiliki sistem informasi yang baik pada umumnya jawaban mahasiswa setuju (S) dengan total sebanyak 28 orang dengan valid percent sebesar 45,2%, sedangkan pada pilihan sangat tidak setuju (STS) adalah pilihan yang sama sekali tidak di pilih oleh mahasiswa.

*Emphaty* secara parsial punya pengaruh positif dan signifikan pada rasa puas mahasiswa di Politeknik WBI. Dari pernyataan karyawan administrasi melayani mahasiswa dengan sopan ramah pada umumnya responden memilih jawaban setuju (S) dengan total sebanyak 37 orang dengan valid percent sebesar 59,7%, sedangkan pada pilihan sangat tidak setuju adalah pilihan yang sama sekali tidak di pilih oleh responden.

Berdasar penjelasan tersebut bisa diambil kesimpulan:

1. *Tangible* yang dinyatakan dalam bentuk sarana prasarana fisik, peralatan, sumber daya manusia, karyawan, dan dosen, dinilai mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan, dimana hal ini dinyatakan oleh 48,8% responden.
2. *Reliability* yang dinyatakan dalam bentuk kemampuan untuk menyediakan

pelayanan seperti yang dijanjikan, dinilai oleh mahasiswa punya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan. Ini dinyatakan oleh 59,7% responden.

3. *Responsiveness* kesediaan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan layanan yang tepat. Dinilai punya pengaruh positif namun tidak signifikan pada kepuasan. Ini dinyatakan oleh 43,5% responden.
4. *Assurance* yang terkait dengan penilaian terhadap keramah tamahan, pengetahuan, serta kemampuan dosen dan karyawan dinilai punya pengaruh positif walaupun tidak signifikan. Hal ini dinyatakan oleh 45,2% responden.
5. *Empathy* yang merujuk kepada kepedulian serta kesediaan memberikan perhatian secara pribadi oleh dosen dan karyawan, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan. Ini dinyatakan oleh 59,7% responden.
6. Dari hasil uji T dan nilai  $R^2$  diperoleh informasi kalau variabel kualitas layanan 0,806 atau senilai 80,6% sehingga variabel kualitas layanan ( $x$ ) secara simultan berpengaruh positif pada rasa puas mahasiswa di Politeknik WBI ( $Y$ ).

## 6.2 Saran

Dengan mendasar kepada hasil penelitian, peneliti melihat peluang-peluang perbaikan untuk beberapa dimensi kualitas layanan yaitu sebagai berikut:

### 1. *Tangible*.

Politeknik WBI disarankan meningkatkan penyediaan referensi, jurnal dan buku yang berlangganan dalam bentuk elektronik di perpustakaan, khususnya yang mendukung penelitian skripsi dan tugas akhir mahasiswa.

### 2. *Reliability*.

Politeknik WBI disarankan untuk menyediakan informasi dengan sistem *digital signage* dengan fitur-fitur informasi tentang akademik, kemahasiswaan, dan event-event penting lainnya yang mendukung kecepatan dan keakuratan penyediaan informasi, serta web dan portal yang update mudah diakses.

### 3. *Empathy*.

Politeknik WBI perlu menerapkan standarisasi dalam keramahan tamahan dan layanan pelanggan untuk seluruh pelanggan, yaitu berupa penerapan *service excellence* dan keramah tamahan dalam melayani *customer*. Untuk itu disarankan penyediaan pelatihan *service excellence* prosedur layanan standar