

## **BAB VI**

# **KESIMPULAN DAN SARAN**

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

- Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:
1. Terdapat kesenjangan antara tingkat harapan mahasiswa Fakultas Teknik yang dengan tingkat kepuasan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap *service quality* yang diberikan Fakultas Teknik tidak sesuai dengan harapan yang dimiliki mahasiswa sebelum mengikuti perkuliahan di FT UKWM.
  2. Dari hasil analisis kuadran tingkat harapan dan kepuasan diketahui variabel-variabel yang termasuk kelemahan (terletak pada kuadran I) dan hal ini membutuhkan perhatian khusus dari Fakultas Teknik Unika Widya Mandala. Adapun variabel yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

**TABEL VI-1**  
**VARIABEL YANG HARUS DIPERHATIKAN TIAP JURUSAN**

Jurusan Teknik Elektro	Jurusan Teknik Kimia	Jurusan Teknik Industri
1 Biaya pendidikan	1 Biaya pendidikan.	1 Status akreditasi jurusan.
2 Kurikulum jelas dan terarah.	2 Perpustakaan.	2 Kurikulum jelas dan terarah.
3 Perpustakaan	3 Kebersihan dan keamanan lingkungan kampus.	3 Laboratorium untuk praktikum.
4 Kemampuan dosen.		4 Laboratorium komputer.
5 Perkuliahan terjadwal baik.		5 Perkuliahan terjadwal baik.
6 Penilaian obyektif.		6 Kepedulian universitas terhadap masalah mahasiswa.
7 Kepedulian universitas terhadap masalah mahasiswa		
8. Kebersihan dan keamanan lingkungan kampus.		

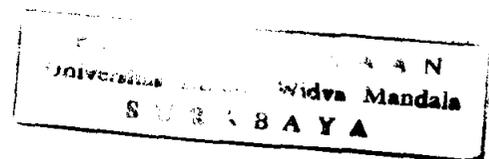
- Sedangkan variabel yang harus diperhatikan oleh Fakultas Teknik Unika Widya Mandala adalah sebagai berikut:
- a) Biaya pendidikan.
  - b) Perpustakaan.
  - c) Perkuliahan terjadwal baik.
  - d) Kepedulian universitas terhadap masalah mahasiswa.
  - e) Kebersihan dan keamanan lingkungan kampus.
3. Berdasarkan uji korelasi dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara *service quality* yang terdiri dari 21 variabel dengan *behavioral intentions*. Korelasi tersebut terbagi dalam 3 bagian, yaitu korelasi antara *service quality* dengan *loyalty to company*, korelasi antara *service quality* dengan *propensity to switch*, dan korelasi antara *service quality* dengan *willingness to pay more*.

## 6.2 Saran.

Berdasarkan keseluruhan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Perpustakaan selama ini dianggap oleh sebagian mahasiswa masih jauh dari sempurna. Perlu diadakan berbagai pembaharuan seperti: mengganti buku-buku yang berbau tak sedap dengan buku yang cetakannya lebih baru, melengkapi buku-buku khusus teknik karena selama ini buku-buku untuk teknik masih sangat kurang, terutama buku untuk Teknik Industri.
2. Metode Pengajaran lebih dibaharui karena responden banyak yang menuntut agar diadakan metode baru dalam mengajar. Hal-hal yang menjadi keluhan responden adalah: dosen terlalu mengejar target materi kuliah yang harus disampaikan sehingga banyak materi yang kurang dipahami, metode pengajaran kurang menarik sehingga mahasiswa cenderung tidak berminat untuk belajar (apalagi pada jam-jam kritis).
3. Fasilitas penunjang perlu dilengkapi, misalnya laboratorium komputer ditambah kapasitasnya atau laboratorium untuk praktikum ditunjang dengan alat-alat yang memadai.

4. Kurikulum lebih jelas dan terarah. Selama ini kurikulum berubah-ubah (tidak konsisten). Dan hal ini menyebabkan mahasiswa terdahulu merasa rugi karena ada mata kuliah yang penting yang tidak dapat diikuti karena pada saat itu tidak terdapat mata kuliah tersebut. Perlu ditetapkannya perencanaan yang matang dalam menetapkan suatu kurikulum.
5. Biaya pendidikan dianggap terlalu mahal dan tidak sesuai dengan fasilitas yang didapatkan.
6. Kebersihan dan keamanan lingkungan kampus sudah cukup baik, tetapi khususnya di sekitar kantin dan toilet perlu ditingkatkan kebersihannya.
7. Perkuliahan diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan dalam memberikan penilaian, jangan memasukkan unsur subyektif ke dalamnya.



## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Garry Armstrong. 1994. *"Principles of Marketing Sixth Edition"* New Jersey : Prentice- Hall, Inc.
- Berry, Leonard L. and A. Parasuraman. 1991. *"Marketing Service : Competing Through Quality"*. New York: The Free Press.
- Lovelock, Christopher H." *Service Marketing*". 1991. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Tjiptono, Fandy. 2000, "Manajemen Jasa", Yogyakarta: Andi.
- Schiffman, Leon and Kanuk, L. Leslie. 2000. *"Consumer Behavior Seventh Edition"*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Eriyanto. 1999, "Metodologi Polling", Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Santoso, Singgih. 2001, "SPSS Versi 10", Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Azwar, Saifuddin. 1997, " *Reliabilitas dan Validitas*", Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sumarni, Murti. 1993. " *Marketing Perbankan*", Yogyakarta : Liberty.
- Teas, R. Kenneth, 1993. *"Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perception of Quality"*, *Journal of Marketing*.
- Hill, Arthur V. 1992. *"Field Service Management"*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Blumberg Donald F., 1991. *"Managing Service As Strategic Profit Center"*. New York" McGraw-Hill
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson 1999. *"Consumer Behavior and Marketing Strategy"*. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *"Delivering Quality Service: Balancing Customer expectations and Expectations"*. New York: The Free Press.
- Boulding, Willian , Ajay Kalra, Richard Staelin and Valarie A. Zeithami. 1993. *"A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions"*. *Journal of Marketing*.
- Subroto, Budiarto dan Nasution Sutajaya Dolly. 2001, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan", Usahawan No. 03 TH XXX MARET 2001.