

BAB 6

KESIMPULAN

Service dominant logic merupakan konsep yang dapat diterapkan pada *service quality* dalam konteks sektor jasa pendidikan tinggi. Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya merupakan organisasi yang terus berkembang dalam pengertian dinamis dan tanggap terhadap perkembangan keilmuan, sehingga hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap perkembangan dari Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya.

6.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menentukan *customer loyalty* Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya. Kesimpulan yang dapat dihasilkan adalah sebagai berikut:

6.1.1. Kesimpulan Teoritis

Kesimpulan teoritis yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan ini, yaitu:

1. *Operant service quality* berpengaruh terhadap *customer engagement* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi *operant service quality* berupa *lecturer quality* yang tinggi, *academic staff quality* yang tinggi, dan *supporting staff quality* yang tinggi dari Program Studi

Manajemen Strata 1 Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya akan semakin meningkatkan *customer engagement* dari mahasiswa. Hal ini juga menandakan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa *operant service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer engagement* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya dapat diterima.

2. *Operant service quality* berpengaruh tidak besar terhadap *customer satisfaction* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi *operant service quality* berupa *lecturer quality* yang tinggi, *academic staff quality* yang tinggi, dan *supporting staff quality* yang tinggi dari Program Studi Manajemen Strata 1 Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya akan meningkatkan *customer satisfaction* dari mahasiswa tetapi dampaknya tidak signifikan. Hal ini juga menandakan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa *operant service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya tidak dapat diterima.
3. *Operant service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi *operant service quality* berupa *academic facilities* yang baik, dan *non-academic facilities* yang baik dari Program Studi Manajemen Strata 1 Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya akan semakin meningkatkan *customer satisfaction*

dari mahasiswa. Hal ini juga menandakan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa *operand service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya dapat diterima.

4. *Customer engagement* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi *customer engagement* berupa keaktifan mahasiswa yang tinggi, berusaha menjaga nama baik program studi, dan kebanggaan yang tinggi pada Program Studi Manajemen Strata 1 Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya akan semakin meningkatkan *customer satisfaction* dari mahasiswa. Hal ini juga menandakan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan bahwa *customer engagement* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya dapat diterima.
5. *Operant service quality* berpengaruh terhadap *customer loyalty* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi *operant service quality* berupa *lecturer quality* yang tinggi, *academic staff quality* yang tinggi, dan *supporting staff quality* yang tinggi dari Program Studi Manajemen Strata 1 Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya akan semakin meningkatkan *customer loyalty* dari mahasiswa. Hal ini juga menandakan bahwa hipotesis kelima yang menyatakan bahwa *operant service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di

Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya dapat diterima.

6. *Operand service quality* berpengaruh tidak besar terhadap *customer loyalty* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi *operand service quality* berupa *academic facilities* yang baik, dan *non-academic facilities* yang baik dari Program Studi Manajemen Strata 1 Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya akan meningkatkan *customer satisfaction* dari mahasiswa tetapi tidak signifikan. Hal ini juga menandakan bahwa hipotesis keenam yang menyatakan bahwa *operand service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya tidak dapat diterima.
7. *Customer engagement* berpengaruh terhadap *customer loyalty* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi *customer engagement* berupa keaktifan mahasiswa yang tinggi, berusaha menjaga nama baik program studi, dan kebanggaan yang tinggi pada Program Studi Manajemen Strata 1 Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya akan semakin meningkatkan *customer loyalty* dari mahasiswa. Hal ini juga menandakan bahwa hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa *customer engagement* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya dapat diterima.

8. *Customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi *customer satisfaction* berupa kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan program studi dan kepuasan yang tinggi terhadap kualitas dari Program Studi Manajemen Strata 1 Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya akan semakin meningkatkan *customer loyalty* dari mahasiswa. Hal ini juga menandakan bahwa hipotesis kedelapan yang menyatakan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* di Program Studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya dapat diterima.

6.1.2. Kesimpulan Integratif

Kesimpulan integratif yang dapat diambil dalam penelitian yang telah dilakukan, yaitu:

Hasil studi ini merupakan kajian teori manajemen pemasaran dalam hal melakukan konfirmasi analisis fundamental berdasar *service dominant logic*, yaitu pengaruh *operant* dan *operand service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer engagement* dan *customer satisfaction*. Hasil studi ini menunjukkan bahwa *operant service quality* dapat mempengaruhi *customer loyalty* secara langsung dan juga melalui *customer engagement* tetapi tidak signifikan pengaruhnya terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *operand service quality* tidak dapat mempengaruhi *customer loyalty* secara langsung, tetapi berpengaruh signifikan pada *customer satisfaction*. Program studi Manajemen Strata 1 pada

Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya merupakan program studi yang memiliki jumlah mahasiswa terbesar, sehingga loyalitas merupakan bagian penting yang perlu dilakukan untuk pengembangan dari program studi Manajemen. Studi ini membuktikan bahwa pertukaran *knowledge* dan *skill* yang baik dari dosen dan staf melalui variabel *operant service quality* menjadi variabel penentu hubungan relasional yang baik dengan mahasiswa dan berperan penting dalam menciptakan loyalitas mahasiswa (*customer loyalty*) terhadap program studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya. Hasil studi ini menunjukkan bahwa koefisien jalur yang dominan (estimasi paling tinggi) terletak pada jalur *operant service quality* dapat mempengaruhi *customer loyalty* secara langsung. Temuan lain bahwa *customer engagement* memiliki pengaruh lebih besar terhadap *customer loyalty* dibanding *customer satisfaction*. Hal ini menjelaskan bahwa hubungan relasional dan keterikatan yang baik antara mahasiswa dengan program studi akan lebih membuat mahasiswa menjadi lebih memiliki loyalitas yang baik terhadap program studi, membuat mahasiswa puas saja sudah tidak cukup untuk membuat mahasiswa menjadi memiliki loyalitas yang tinggi terhadap program studi Manajemen Strata 1 pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya.

6.2. Saran

6.2.1. Saran Kebijakan Manajemen

Saran yang dapat diberikan berdasar hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah dan Kopertis, terutama Kopertis Wilayah VII

Disertasi ini dapat menjadi pembelajaran bagi Pemerintah dan Kopertis, terutama Kopertis Wilayah VII di dalam mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kenyamanan mahasiswa didalam proses perkuliahan yaitu dengan mengetahui faktor-faktor yang meningkatkan loyalitas mahasiswa. Mahasiswa yang loyal berarti telah nyaman dengan Perguruan Tinggi tersebut.

Oleh karena itu, dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa maka dapat menjadi pembelajaran dalam menentukan indikator keberhasilan suatu Perguruan Tinggi di dalam memperoleh akreditasi terbaik. Pembelajaran ini tentu saja bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia dalam rangka mencerdaskan putra-putri bangsa. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintah dan Kopertis dalam menentukan standar minimum yang dibutuhkan Perguruan Tinggi Swasta dalam menyediakan *service quality* untuk mahasiswa.

2. Bagi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Disertasi ini dapat memberikan masukan bagi BAN-PT mengenai standar yang dipergunakan dalam penilaian program studi dalam implentasinya pada program studi manajemen. Hubungan relasional pelaku dalam pendidikan tinggi dapat menjadi masukan bagi BAN-PT untuk melakukan pengembangan terhadap standard dan pembobotan yang dipergunakan dalam evaluasi terhadap program studi.

3. Bagi Perguruan Tinggi Swasta

Disertasi ini dapat menjadi pembelajaran dan memberi informasi bagi Perguruan Tinggi Swasta dalam mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa sehingga Perguruan Tinggi Swasta dapat berusaha meningkatkan faktor-faktor yang terbukti signifikan tersebut. Hal ini menjadi penting mengingat persaingan antar Perguruan Tinggi Swasta saat ini sangatlah ketat sehingga untuk dapat bertahan dan berkembang maka penelitian ini menjadi penting untuk menjadi bahan pembelajaran.

Disertasi ini memberikan masukan bagi Perguruan Tinggi Swasta untuk lebih memperhatikan *operant service quality* berupa *knowledge* dan *skill* dari dosen dan staf. Perguruan Tinggi Swasta harus berusaha selalu mengembangkan *knowledge* dan *skill* dari dosen dan staf melalui pelatihan dan studi banding serta mengembangkan hubungan relasional yang baik dengan mahasiswa untuk membentuk keterikatan yang baik dengan mahasiswa. Fasilitas merupakan bagian penting bagi Perguruan Tinggi Swasta, tetapi *knowledge* dan *skill* dari dosen dan staf lebih penting untuk dikembangkan. Perguruan Tinggi Swasta tentunya perlu memperhatikan pengembangan fasilitas, tetapi harus diperhatikan dengan benar kebutuhan fasilitas yang sesuai bagi mahasiswa.

4. Bagi Civitas Akademik

Disertasi ini memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi dosen dan staf bahwa pengembangan kemampuan dan keahlian harus selalu dilakukan secara terus menerus. Mahasiswa memiliki perkembangan yang

dinamis, sehingga membina hubungan yang baik dengan mahasiswa merupakan bagian penting dalam menciptakan loyalitas bagi mahasiswa.

Disertasi ini juga dapat memberikan manfaat baik bagi mahasiswa maupun dosen dan staf yaitu memberikan perspektif baru dari sisi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terutama dalam sektor jasa yaitu bidang pendidikan maupun pembelajaran mengenai objek yang dipilih yaitu Perguruan Tinggi Swasta. Penelitian ini menjadi penting mengingat penelitian mengenai bidang pendidikan seperti Perguruan Tinggi Swasta masih perlu ditingkatkan. Selain itu, bagi civitas akademik, penelitian ini juga dapat memunculkan berbagai penelitian-penelitian selanjutnya yang dapat dikembangkan untuk semakin mengembangkan berbagai teori yang ada serta memajukan Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia.

5. Bagi Peneliti Keilmuan

Disertasi ini dapat memberikan pemahaman lebih mendalam maupun perspektif baru bagi peneliti keilmuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu dari sisi sektor jasa yaitu Perguruan Tinggi Swasta. Selain itu, bagi peneliti keilmuan penelitian ini juga dapat memunculkan berbagai penelitian-penelitian selanjutnya yang dapat dikembangkan untuk semakin mengembangkan dan memperdalam berbagai teori yang digunakan dalam penelitian ini dan pada akhirnya dapat memajukan Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia.

6. Bagi Masyarakat

Disertasi ini juga dapat bermanfaat bagi masyarakat yaitu dapat menjadi pembelajaran bagi masyarakat secara umum didalam memberikan pertimbangan sehubungan dengan Perguruan Tinggi Swasta yaitu dari faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa dalam meningkatkan loyalitas terhadap Perguruan Tinggi Swasta. Selain itu, dengan adanya penelitian ini dapat menjadikan masyarakat menjadi semakin teredukasi mengenai informasi sehubungan dengan Perguruan Tinggi Swasta didalam pengambilan keputusan dan pentingnya hubungan relasional yang baik dalam menciptakan keterikatan emosional yang baik.

6.2.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian yang sama dengan dikelompokkan berdasar *gender*, akreditasi dan tingkat semester. Hal ini diperlukan guna mengetahui secara lebih jelas dampak pengkelompokan yang dilakukan terhadap variabel yang dipergunakan.
2. Populasi penelitian ini terbatas pada responden mahasiswa program studi manajemen Perguruan Tinggi Swasta yang terdapat pada wilayah Surabaya, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan lingkup yang lebih luas. Dengan demikian akan menjelaskan hubungan antar variabel dalam skala yang lebih luas.

3. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan indikator yang dipergunakan pada masing-masing variabel yang masih terbatas, sehingga masih dapat dilakukan eksplorasi lebih lanjut dalam mengembangkan indikator yang dipergunakan untuk masing-masing variabel penelitian.
4. Obyek penelitian masih terbatas pada sektor jasa pendidikan tinggi dalam hal ini program studi manajemen strata 1 perguruan tinggi swasta di Surabaya. Penelitian dapat dikembangkan dengan mempergunakan obyek penelitian yang berbeda, misal mempergunakan program studi yang berbeda, pendidikan tingkat menengah atas (SMU) atau pada sektor yang berbeda.