

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berikut ini beberapa kesimpulan yang didapatkan:

1. Berdasarkan hasil *grand mean* pada analisis dengan menggunakan *traffic light system* dapat diketahui bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya adalah baik dengan *grand mean* seluruh dimensi HEdPERF (*non-academic, academic, reputation, access* dan *program issues*) berada pada kategori hijau.
2. berdasarkan hasil nilai *factor loading* pada SEM menunjukan terdapat hubungan yang kuat antara variabel Konstruk *Student Satisfcation* dengan *Trust in Brand* (1.02). dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa *Student Satisfcation* memberikan pengaruh terhadap variabel *Trust in Brand*. Dengan *factor Loading* bernilai positif, berarti kenaikan nilai *student satisfaction* akan memberikan nilai tambahan kepada *trust in brand*.
3. Didapatkan hasil dari analisis variabel HEdPERF untuk mencari prioritas penyelesaian masalah dengan menggunakan Traffic Light System, terdapat tiga dimensi tergolong hijau atau perlu diperatahankan yaitu dimensi *non-academic, reputation* dan *program issues*. Dan 2 kategori tergolong kuning atau perlu ditingkatkan yaitu dimensi *access* dan *academic*.
4. Dari hasil akhir *path analysis* diketahui dimensi HEdPERF(*non-academic, academic, reputation, access* dan *program issues*) yang

paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi *reputation* dengan nilai *factor loading* 1.20

5. Berdasarkan hasil analisis TRIZ ditemukan solusi inovatif untuk variabel yang masih memerlukan perbaikan berdasarkan 40 *inventive principle* TRIZ, diantaranya adalah membuat SOP baru, pengecekan ulang dan penyalinan kontak terbaru staff akademik, pembuatan SOP monitoring , transparansi dalam penilaian tugas, peninjauan ulang akan perlu atau tidaknya penambahan program studi, perawatan fasilitas akademik secara berkala, mengatur ulang program kerja ORMAWA, dan penambahan sarana kritik dan saran.

Daftar Pustaka

- Altshuller GS (1984) Creativity as an Exact Science: The Theory of the Solution Inventive Problems. 1st edn. New York: Gordon and Breach Sci
- Bajwa PS, Mahto D. Concepts, Tools and techniques of problem solving through TRIZ: A review. International Journal of Innovative Research in Science, Engineering and Technology. 2013 Jul; 2(7):1-13.
- Brahim, N., Blavet, D., Gallali, T., dan Bernoux, M. (2011). Application of ence, 1984. Structural Equation Modeling for Assessing Relationships Between Organic Carbon and Soil Properties in Semiarid Mediterranean Regression. International Journal of Environmental Science and Technology, 8(2): 305- 320.
- Brodjonegoro, S., S, 1999, Beberapa Pemikiran dalam Rangka Peningkatan Mutu dan Daya Saing Perguruan Tinggi, Materi TIW, Universitas Brawijaya, Malang.
- Chai KH, Zhang J, Tan KC. A TRIZ-based method for new service design. Journal of Service Research. 2005 Aug; 8(1):48-66.
- Danny Alexander Bastian (2014) Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, (2014) 1-9
- Ensar Meki (2016) impact of higher education service quality satisfaction and its influence on loyalty: focus on first cycle of studies at accredited heis in BH, *journal of marketing research*, 43-56
- Firdaus Abdullah The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector, International Journal of Consumer Studies, **30**, 6, November 2006, pp569–581
- Firdaus Abdullah The development of HEDPERF: a new measuring Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF, Marketing Intelligence & Planning Vol. 24 No. 1, 2006 pp. 31-47
- Firdaus Abdullah The development of HEDPERF: the quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector,, International Journal of Consumer Studies, **30**, 6, November 2006,
- Ghozali, imam (2005) Model persamaan struktural, konsep dan aplikasi dengan program AMOS 0.5

Kokku Randheer Service Quality Performance Scale in Higher Education:
Culture as a New Dimension International Business Research;
Vol. 8, No. 3; 2015

Kotler, Philip (2002), Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium,
Jakarta, Prehallindo.