

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh *service quality* terhadap niat rekomendasi di Universitas Katolik Parahyangan penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan secara menyeluruh responden berpersepsi cukup baik mengenai *service quality* yang ada di Universitas Katolik Parahyangan dibandingkan pada saat pertama kali penulis melakukan *preliminary research* terhadap 20 orang. Dimana pada awal mula penulis melakukan penelitian penulis menemukan banyaknya keluhan yang mengarah pada *service quality* yang kemudian penulis teliti lebih lanjut.
2. Persepsi Mahasiswa pada Dimensi *Tangibility*

Pada dimensi *tangibility* faktor yang dinilai **cenderung tidak baik** dapat dilihat dibawah ini:

- Tampilan gedung Universitas Katolik Parahyangan yang dinilai cenderung jelek dan daya tarik visual gedung Universitas Katolik Parahyangan yang dirasa tidak menarik dikarenakan sudah bertahun-tahun gedung yang berada di Universitas Katolik Parahyangan tidak pernah di renovasi.
- Lahan parkir yang tidak luas/sempit membuat responden merasa sulit untuk mencari lahan parkir khususnya untuk kendaraan beroda empat sehingga responden harus mencari lahan parkir lain di luar gedung kampus.
- Koneksi jaringan Wi-Fi yang tidak memadai dikarenakan jaringan yang seringkali tidak stabil terutama ketika Wi-Fi digunakan secara serempak. Sebagai contoh saat Wi-Fi digunakan untuk ujian di kelas Wi-Fi tidak bisa diakses dan setelah terkoneksi jaringannya lamban. Menurut responden hal tersebut dapat merugikan responden karena ujian menjadi terhambat sementara waktu pengerjaan ujian yang diberikan singkat.

Pada dimensi *tangibility* faktor yang **sudah dinilai baik** dapat dilihat dibawah ini:

- Kebersihan toilet di beberapa lantai yang terjaga mulai dari lantai yang bersih, tidak adanya aroma yang tidak sedap, serta kloset yang disediakan pun bersih. Walaupun toilet yang ada di *Semi-Basement* (SB) yang dirasa

kotor, bau, dan persediaan yang ada di toilet kurang lengkap responden tetap dapat mempergunakan toilet di lantai yang lain.

3. Persepsi Mahasiswa pada Dimensi *Emphaty*

Pada dimensi *emphaty* faktor yang **sudah dinilai baik** dapat dilihat dibawah ini:

- Sikap dosen yang peduli dan perhatian ketika terdapat mahasiswa yang masih belum memahami materi yang diberikan dan mengajukan pertanyaan. Responden merasa pada umumnya dosen akan menanyakan apakah ada mahasiswa yang ingin mengajukan pertanyaan pada akhir sesi perkuliahan dan jika ada mahasiswa yang bertanya maka dosen akan memberikan jawaban pada saat itu juga.
- Sikap tata usaha pun dinilai cenderung perhatian terhadap mahasiswa yang membutuhkan bantuan dikarenakan pada saat responden meminta tata usaha untuk membantu beberapa hal yang diperlukan, tata usaha bersedia untuk memberikan bantuan bagi responden.

4. Persepsi Mahasiswa pada Dimensi *Reliability*

Pada dimensi *reliability* faktor yang dinilai **cenderung tidak baik** dapat dilihat dibawah ini:

- Informasi yang diberikan oleh dosen cenderung tidak akurat. Alasan responden yang mengatakan tidak akurat dikarenakan responden merasa informasi yang diberikan oleh dosen seringkali kurang konsisten dan adanya perbedaan informasi yang diberikan oleh dosen yang satu dengan dosen yang lainnya. Sebagai contoh pada saat responden bertanya mengenai perubahan rencana studi seringkali dosen yang satu dengan dosen yang lainnya memberikan jawaban yang berbeda. Sehingga responden kerap kali merasa bingung dan tidak mengetahui mana informasi yang benar sedangkan responden sulit untuk menemui ketua Program Studi Manajemen.
- Adanya informasi yang diberikan oleh tata usaha pun cenderung tidak akurat. Pada dasarnya hal ini masih berkaitan dengan informasi yang diberikan oleh dosen, responden merasa jika informasi yang diberikan oleh tata usaha kerap kali kurang konsisten dan berbeda dengan informasi yang diberikan oleh dosen serta tidak langsung ditanggapi secara jelas baik oleh dosen maupun tata usaha. Ditambah dengan banyaknya informasi yang simpang siur di kalangan responden dan adanya perbedaan informasi yang ada di

pengumuman dengan yang disampaikan langsung baik oleh dosen maupun tata usaha.

- Penggunaan IDE UNPAR yang sulit menurut responden dikarenakan IDE UNPAR yang suka mengalami *crash* seperti adanya *quiz*/ujian di IDE UNPAR yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu akan tetapi pada saat di tengah pengerjaan *quiz*/ujian terkadang IDE UNPAR hanya menampilkan halaman kosong sedangkan waktu pengerjaan terus berjalan. Seringkali dosen memberitahukan adanya tugas melalui IDE UNPAR namun dikarenakan tidak adanya notifikasi ke email responden sehingga tugas tersebut terlewatkan.

5. Persepsi Mahasiswa pada Dimensi *Assurance*

Pada dimensi assurance faktor yang **sudah dinilai baik** dapat dilihat dibawah ini:

- Dosen mampu dalam menyampaikan materi dan melatih *soft skill* mahasiswa. Responden merasa dengan adanya mata kuliah kepemimpinan dasar yang ada di Universitas Katolik Parahyangan dapat membantu responden dalam mengembangkan *soft skillnya* terutama dalam kemampuan untuk kemampuan dalam memimpin dan beradaptasi. Kemudian, responden mengatakan responden dapat mengembangkan *soft skillnya* dalam mata kuliah kewirusahaan dimana responden dapat terjun sendiri ke dalam proses bisnis.
- Menurut responden, sikap karyawan yang ada di Universitas Katolik Parahyangan ramah dan sopan. Walaupun responden tetap merasa waspada dikarenakan pernah terjadinya kasus pelecehan yang berkaitan dengan petugas parkir di Universitas Katolik Parahyangan terhadap mahasiswi, responden sejauh ini masih merasa aman.

6. Persepsi Mahasiswa pada Dimensi *Responsiveness*

Pada dimensi reliability faktor yang dinilai **cenderung tidak baik** dapat dilihat dibawah ini:

- Sulitnya untuk mencari dosen dan tata usaha saat dibutuhkan diluar jam perkuliahan. Hal itu didukung dengan 14 responden yang beranggapan bahwa dosen sangat sulit untuk ditemui oleh mahasiswa yang membutuhkan pada saat diluar waktu mengajar, 32 responden beranggapan sulit, 22 responden beranggapan cukup mudah, 20 responden beranggapan mudah, dan 12 responden beranggapan sangat mudah. Hal ini menandakan persepsi responden terhadap dosen untuk ditemui diluar waktu mengajar **cenderung**

sulit, dikarenakan responden merasa dosen dan tata usaha memiliki banyak kegiatan diluar jam perkuliahan terutama untuk bertemu dengan dosen responden merasa sulit untuk mencocokkan waktu yang tepat. Sedangkan setelah menemukan waktu yang cocok terkadang dosen membatalkan pertemuan secara sepihak.

Pada dimensi reliability faktor yang dinilai **sudah baik** dapat dilihat dibawah ini:

- Walaupun dosen sulit untuk ditemui diluar jam perkuliahan atau diluar waktu mengajar, dosen bersedia untuk menanggapi mahasiswa yang membutuhkan konsultasi. Responden beralasan dosen bersedia untuk menerima mahasiswa yang ingin berkonsultasi dan bersedia untuk meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mahasiswa.

7. Persepsi Mahasiswa pada Niat Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hampir sebagian besar responden (59%) menyatakan bahwa kemungkinan besar mereka tidak akan merekomendasikan Universitas Katolik Parahyangan dikarenakan alasan-alasan yang telah dipaparkan sebelumnya.

8. Berdasarkan analisis pengaruh persepsi X (*service quality*) terhadap Y (Niat Rekomendasi) dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS terdapat 3 dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (Niat Rekomendasi) yakni tangibility, reliability, dan responsiveness. Berikut merupakan model regresi linear berganda:

$$\text{Niat Rekomendasi (Y)} = 1.089 + 0.031 \text{ Tangibility} + 0.104 \text{ Reliability} + 0.163 \text{ Responsiveness}$$

Berikut merupakan interpretasinya:

- Setiap kenaikan satu kali pada dimensi *tangibility* maka niat rekomendasi akan meningkat sebesar 0.031 kali.
- Setiap kenaikan satu kali pada dimensi *reliability* maka niat rekomendasi akan meningkat sebesar 0.104 kali.
- Setiap kenaikan satu kali pada dimensi *responsiveness* maka niat rekomendasi akan meningkat sebesar 0.163 kali.
- Konstanta dapat diinterpretasikan jika *service quality* nilainya adalah 0 maka niat rekomendasi akan memiliki nilai sebesar 1.089.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pengolahan data yang sudah dilakukan, penulis dapat memberikan beberapa saran kepada pihak Universitas Katolik Parahyangan yang diharapkan dapat membantu perusahaan sebagai berikut:

- Dosen diharapkan untuk menyiapkan waktu luang diluar jam perkuliahan bagi mahasiswa yang membutuhkan konsultasi dan tidak membatalkan pertemuan secara mendadak.
- Membuat sistem notifikasi pada IDE UNPAR untuk mengingatkan mahasiswa yang seringkali mendapatkan tugas/*quiz* dadakan di IDE UNPAR.
- Memperbaiki dan meng*upgrade* sistem IDE UNPAR agar tidak terjadinya *crash* agar mahasiswa dapat mengerjakan *quiz*/ujian di IDE UNPAR tepat pada waktunya.
- Tidak memberikan informasi yang mendadak baik dosen maupun tata usaha.
- Tata usaha diharapkan untuk lebih tanggap dan perhatian bagi mahasiswa yang membutuhkan.
- Mengkoordinasikan terlebih dahulu sebuah informasi sebelum informasi tersebut dibagikan agar informasi yang dihasilkan adalah informasi yang akurat dan jelas. Selain itu untuk menghindari terjadinya *miss communication* baik antar tata usaha, dosen dan mahasiswa, sehingga dapat meminimalisir kesalahan.
- Merawat fasilitas dan tetap menjaga kebersihan fasilitas yang telah disediakan oleh Universitas Katolik Parahyangan.
- Memperbaharui *access point* yang telah usang agar Wi-Fi dapat berfungsi secara maksimal. Sehingga jika sewaktu-waktu terdapat *quiz*/ujian/mata kuliah yang memerlukan untuk memakai koneksi jaringan dari Wi-Fi dapat dilakukan tanpa adanya hambatan.
- Memperluas lahan parkir khususnya untuk kendaraan beroda empat agar mahasiswa tidak lagi kesusahan dalam mencari lahan parkir.
- Melakukan renovasi gedung terutama gedung ekonomi dengan pengecatan atau perbaikan gedung.

Saran-saran yang diberikan diatas merupakan hasil dari pengolahan data melalui angket yang penulis sebar, pernyataan responden, serta hasil observasi dan pemikiran dari penulis. Besar harapan penulis agar saran-saran yang sudah dipaparkan dapat dipertimbangkan oleh pihak Universitas Katolik Parahyangan untuk membantu dalam meningkatkan niat rekomendasi serta mempertahankan citra yang baik di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adith , M., & Nainggolan, R. (2018, 11 13). *79 DARI 111 Access Point Telah Usang, WiFi UNPAR Tidak Bekerja Optimal*. Retrieved from <https://mediaparahyangan.com/79-dari-111-access-point-telah-usang-wifi-UNPAR-tidak-bekerja-optimal/2018/11/>
- A. Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Abili, K., Thani, F. N., Mokhtarian, F., & Rashidi, M. M. (2017). Assessing Quality Gap of University Services. *The Asian Journal on Quality*, *12*, 167-175.
- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adriana, & Tjiptono, C. (2008). *Brand Manajemen dan Strategi*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.
- Akbar, P., & Usman, H. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Andes, S., Puspitaningtyas, Z., & Prakoso, A. (2017). Pengaruh Inflasi, Kurs Rupiah dan Suku Bunga terhadap Return Saham Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Politeknik Caltex Riau*, *10*(2), 8-16.
- Anwar Sutoyo. (2009). *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interviu, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Asogwa , B. E., Asadu, B. U., Ugwu, C. I., & Ugwuanyi, F. C. (2014). Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1-25.
- Bougie, & Sekaran. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (5 ed.). New York: John wiley@Sons.
- Bougie, & Sekaran. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John wiley@Sons.
- Budiman, K. (2003). *Semiotika Visual*. Yogyakarta: Penerbit Buku Baik. Gregory, R., J., & Jack, G. (2011). *Pemasaran Ritel* (11 ed.).
- Hartaji, D. A. (2012). *Motivasi Berprestasi Pada Mahasiswa yang Berkuliah Dengan Jurusan Pilihan Orangtua*. Skripsi Strata Satu, Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma.

- Ihsan, F. (2010). *Dasar-Dasar Kependidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: Erlangga. Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: Erlangga. Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). PT. Indeks New Jersey.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Harlow: Pearson Education.
- Leonnard. (2017). The Performance of Servqual to Measure Service Quality in Private University. *ERIES Journal*, 16-21.
- Mahasiswa, L. K. (2015, 12 14). *Kajian dan Olah Aspirasi*. Retrieved from <https://pm.UNPAR.ac.id/kajian-dan-olah-aspirasi/>
- Pasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (n.d.). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12- 37.
- Siswoyo, & Dkk. (2007). *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta. Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (2 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1985). Problems ad Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(Spring).
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.