

BAB 5

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode *Important Performance Analysis*, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja atribut kualitas layanan pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) sudah cukup baik, terlihat dari angka rata-rata tingkat kesesuaian (Tki) keseluruhan sebesar 74,54%, angka tersebut menunjukkan bahwa kinerja atribut kualitas layanan pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) telah cukup sesuai dengan apa yang dianggap penting oleh para mahasiswa/mahasiswinya.
2. Walaupun kinerja atribut kualitas layanan pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) secara keseluruhan sudah cukup baik, namun ada beberapa atribut kualitas layanan pendidikan yang masih perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya, yaitu:
 - a. Toilet yang bersih
 - b. Kantin yang nyaman
 - c. Ketersediaan fasilitas wifi
 - d. Dosen STHB bersedia dan mudah untuk dihubungi
 - e. STHB menyediakan beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu
3. Beberapa atribut kualitas layanan pendidikan pada Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) yang kinerjanya perlu ditingkatkan namun tidak perlu diprioritaskan, yaitu:
 - a. Keadaan parkir kendaraan memadai
 - b. Staf STHB cepat dalam menindaklanjuti keluhan
 - c. Dosen STHB dalam memberikan nilai mata kuliah bersifat objektif
 - d. Dosen STHB bersedia dan mudah untuk dihubungi
 - e. Ada hasil respon timbal balik dari STHB terhadap hasil pengisian Evaluasi Dosen untuk Mahasiswa

- f. Adanya bimbingan dan konseling dalam memahami serta membantu permasalahan yang sedang Anda hadapi
 - g. Ketersediaan pimpinan STHB (Ketua Prodi, Wakil Direktorat, dan lain-lain) dalam membantu kesulitan atau permasalahan yang anda hadapi
 - h. Ketersediaan Staf STHB dalam membantu kesulitan atau permasalahan yang anda hadapi
 - i. Ketersediaan Dosen dalam membantu kesulitan atau permasalahan yang anda hadapi
4. Atribut kualitas layanan pendidikan pada Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) yang saat ini kinerjanya sudah memuaskan para mahasiswa/mahasiswa dan sebaiknya kinerjanya dipertahankan, yaitu:
- a. Ruang kuliah yang nyaman
 - b. Perpustakaan yang lengkap
 - c. Staf STHB melayani Anda dengan cepat dan ramah
 - d. Pimpinan STHB (Ketua Prodi, Wakil Direktorat, dan lain-lain) mudah dan mau untuk ditemui
 - e. Dosen STHB dengan cepat membantu mengajarkan anda jika terdapat materi perkuliahan yang kurang dimengerti
 - f. Dosen STHB merespon dengan cepat atas keluhan-keluhan yang diterimanya
 - g. Sistem informasi akademik berjalan baik
 - h. Pimpinan STHB (Ketua Prodi, Wakil Direktorat, dan lain-lain) berkompetensi dengan baik dalam mengelola STHB
 - i. P20 - Staf STHB memberikan informasi yang sesuai dan jelas kepada Anda
 - j. Pimpinan STHB (Ketua Prodi, Wakil Direktorat, dan lain-lain) dapat memberikan informasi dan keterangan yang sesuai dan jelas saat dimintai

Menurut IPA Matrix kinerja atribut kualitas layanan pendidikan di bawah ini dinilai berlebihan, sebaiknya perhatian pada atribut tersebut jangan berlebihan, namun kinerja atribut tersebut tetap dipertahankan karena sudah baik:

- a. Staf STHB dapat diandalkan
- b. Staf STHB melayani Anda tepat waktu sesuai yang dijanjikan
- c. Dosen STHB hadir di kelas tepat waktu

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, dikemukakan beberapa saran:

1. Karena kinerja kualitas layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) sudah cukup baik, diharapkan kedepannya sekolah dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya. Untuk kedepannya sebaiknya peningkatan kinerja atribut kualitas layanan pendidikan dipantau secara berkala dan dijadikan perbaikan yang berkelanjutan.
2. Hendaknya pihak pengelola Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) melakukan peningkatan kinerja pada atribut kualitas layanan pendidikan yang belum memuaskan mahasiswa/mahasiswi sesuai dengan peringkat prioritas yang dihasilkan dari IPA Matrix. Usulan perbaikan secara rinci dapat dilihat pada bagian 4.10. Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Kinerja Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB). Jika usulan perbaikan ini dilakukan, maka diharapkan kedepannya mahasiswa/mahasiswi merasa lebih puas atas kekurangan yang sebelumnya dimiliki Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB), dengan kepuasan tersebut diharapkan nantinya mahasiswa/mahasiswi memberikan rekomendasi sekolah mereka pada orang terdekatnya.
3. Hendaknya pihak pengelola Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) mempertahankan kinerja atribut-atribut kualitas layanan pendidikan yang sudah memuaskan mahasiswa/mahasiswi, secara rinci dapat dilihat pada bagian 4.9.3. Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) yang Perlu Dipertahankan. Ini juga akan menjadi modal berharga bagi Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) dalam meningkatkan peminatnya melalui rekomendasi dari mahasiswa/mahasiswi kepada orang terdekatnya secara tidak langsung, karena mahasiswa/mahasiswi

yang bersekolah di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) puas dengan pelayanan pendidikan yang diterimanya

4. Penulis menyadari masih adanya keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini. Dari sisi variabel serta atribut yang diamati, penelitian ini hanya meninjau kualitas layanan pendidikan dari sisi *service quality*. Kualitas layanan pendidikan yang dilihat dari dimensi *service quality* bukan satu-satunya yang mempengaruhi tingkat kesesuaian antara kinerja yang diterima mahasiswa/mahasiswi Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) dengan apa yang mereka anggap penting. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat melihat variabel serta atribut lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I.G.N. 1993. Metode Penelitian Sosial: Pengertian dan Pemakaian Praktis. Yayasan SAD Satria Bhakti, Jakarta.
- Alifuddin, M. 2012. Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan. Magna Script, Jakarta. Alma, B. 2009. Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima. Alfabeta, Bandung.
- Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Bayumedia, Malang.
- Assauri, S. 2002. Manajemen Pemasaran: Dasar-Dasar, Konsep, dan Strategi. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gaspersz, V. 2008. Total Quality Management. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gold, E. 2001. Customer Service: A Key Unifying for Today's Campus. Journal of Netresults, National Association of Student Personnel Administration.
- Hayati, N. 2007. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama). Universitas Widyatama, Bandung.
- Indriantoro, N dan Supomo, B. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis. Penerbit BFEE UGM, Yogyakarta.
- Irawan, H. 2003. Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jasfar, F. 2005. Manajemen Jasa. Ghalia Indonesia, Bogor.

- Javadi, M. 2011. Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students' Opinion Using SERVQUAL Model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Volume 3 Edisi 4.
- Jogiyanto, H.M. 2008. Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. Andi, Yogyakarta.
- Khan, A. 2008. The Influence of Socioeconomic Status on Emotional Intelligence and Academic Performance of Community College Students. Disertasi. Phoenix: Management in Organizational Leadership Doctoral Program, University of Phoenix.
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran. Indeks, Jakarta.
- Kumar, S. 2005. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE IBBI di Medan. Tesis. Medan: Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara.
- Kuncoro, M. 2009. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Erlangga, Jakarta.
- Leebov, W. 2003. The Health Care Manager's Guide to Continuous Quality Improvement. iUniverse, London.
- Lerbin, R. 2005. Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Legcevic, J. 2009. Quality Gap of Educational Services in Viewpoints of Students. *Jurnal Ekonomiska i Misao Praksa*, Volume 18 Edisi 2.
- Lupiyoadi, R. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta. Minor, M. 2002. Perilaku Konsumen. Erlangga, Jakarta . Nasution, MN. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Natalisa, D. 2007. Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Volume 5 Edisi 9.

Nilakusmawati, DPE. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Volume 27 Edisi 3.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Volume 49.

Qureshi, TM. 2010. Service Quality SERVQUAL Model in Higher Educational Institutions, What Factors are to be Considered?. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Volume 2 Edisi 5. Rahmawati, A. 2006. Motivasi Berprestasi Mahasiswa Ditinjau dari Pola Asuh. Skripsi. Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sumarwan, U. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. IPB Press, Bogor.

Shekarchizadeh, A. 2011. SERVQUAL in Malaysian Universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, Volume 17 Edisi 1.

Sudjana. 1996. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*. Tarsito, Bandung.

Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.

Umar, H. 2005. *Studi Kelayakan dalam Bidang Jasa*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wijatno, S. 2009. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Salemba Empat, Jakarta.

Yuliana, T. 2009. Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Jasa dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah Jakarta Selatan Tahun 2009. Skripsi. Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok.

Madiah, A. 20120. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia). Skripsi. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.