

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan pada mahasiswa Jurusan Teknik Industri di UKWMS angkatan 2015-2018. Hasil akhir penelitian ini dapat berbeda serta dapat tidak berlaku di jurusan lain. Kesimpulan yang didapat berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

1. Faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam memilih JTI UKWMS terdiri dari 14 variabel. Sebanyak 14 variabel tersebut dikelompokkan menjadi 5 faktor (faktor pembelajaran, keadaan ekonomi, minat, motivasi, dan persepsi) yang dapat menjelaskan sebesar 65,89%.
2. Faktor dominan yang menentukan keputusan mahasiswa memilih JTI UKWMS adalah faktor pembelajaran dengan variabel yang memiliki *loading* terbesar adalah variabel ke 9 memilih JTI UKWMS karena banyaknya informasi tentang proses perkuliahan.
3. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA), kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh JTI UKWMS yaitu ruang kelas serta sarana terkait. Sedangkan yang perlu dipertahankan adalah keaktifan dosen.
4. Berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI), secara keseluruhan mahasiswa telah puas dengan pelayanan JTI UKWMS.

6.2 SARAN

Saran yang diajukan untuk jurusan adalah perlu diadakan peningkatan kegiatan promosi dan memperbanyak informasi mengenai proses perkuliahan di JTI UKWMS agar dapat memberikan nilai tersendiri dan dapat menciptakan *image* yang positif dibandingkan dengan universitas

lain. Mengevaluasi kualitas pelayanan JTI UKWMS yang telah dipetakan menjadi 4 kuadran untuk perbaikan dan peningkatan kualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah diharapkan melakukan pengembangan seperti menambahkan variabel, faktor, dan metode lain dikarenakan penelitian ini hanya dilakukan pada mahasiswa JTI UKWMS dan terbatas pada 16 variabel yang dianggap mewakili lima faktor. Penelitian ini juga terbatas pada 16 variabel yang dianggap mewakili lima dimensi kualitas pelayanan jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, Fais. 2015. Pengaruh Faktor Internal Individu, Lingkungan Eksternal, dan Strategi Komunikasi Mahasiswa Angkatan 2013 Terhadap Keputusan Dalam Memilih Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia: Jakarta.
- Irmawati, Basilia Ria. 2008. Faktor yang Mempengaruhi Mahasiswa Dalam Memilih Program Studi di Perguruan Tinggi. Skripsi Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga: Jakarta.
- Kuswara, Heri. 2011. *Ngapain kuliah kalau nggak bisa sukses*. Kaifa: Jakarta.
- Mariska, Lidya dan Hati, Shinta Wahyu. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam*.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2017. *Statistik Multivariat dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sardiman. 2005. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Indeks: Jakarta.
- Setiadi, J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Kencana: Jakarta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.

Angket Kualitas Pelayanan Akademik Universitas Negeri Jakarta
http://ft.unj.ac.id/?page_id=11263 (diakses pada 21 September 2018).