

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *tangible* (bukti fisik) terletak pada kriteria cukup puas.
2. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *reliability* (keandalan) terletak pada kriteria puas.
3. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) terletak pada kriteria puas.
4. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *assurance* (jaminan) terletak pada kriteria puas.
5. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *empathy* (empati) terletak pada kriteria puas.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran bahwa:

1. Perlunya supervisi pengawasan, evaluasi sekaligus pembinaan dari atasan dalam hal ini melalui dekan, wadek selaku pimpinan fakultas ataupun melalui kajur selaku ketua jurusan dimasing-masing jurusan yang ada pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo apakah pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.
2. Perlunya perhatian dari staf pegawai di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo untuk memephatikan ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Terutama untuk perpustakaan, sebaiknya pihak Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo menerapkan sumbangan buku dari mahasiswa yang akan di wisuda agar lebih banyak referensi terbaru.
3. Dalam kegiatan perkuliahan, sebaiknya ada komitmen yang jelas antara dosen dengan mahasiswa mengenai komitmen waktu perkuliahan dan hal-hal yang tidak dapat dilanggar.
4. Pihak fakultas baik dosen ataupun staf pegawai, mengajukan beasiswa bagi mahasiswa yang benar-benar berprestasi ataupun tidak mampu. Dalam proses perekrutan sebaiknya tidak terdapat kepentingan tertentu terutama dalam hal pemberian beasiswa bidak misi pengganti pada setiap periode evaluasi beasiswa tersebut pada akhir periode perkuliahan.

5. Pihak fakultas, memberikan pelayanan yang adil kepada mahasiswa tanpa adanya perlakuan yang berbeda sebagai dampak dari kedekatan dengan petugas pelayanan.
6. Dalam pemberian pelayanan akademik, para dosen ikut pula memberikan pelayanan yang baik terutama dalam hal bimbingan skripsi dan tugas akhir serta konsultasi sebagai dosen penasehat akademik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifuddin, M. (2012). *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Magna Script
- Buchari, Alma. (2009). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Alfabeta, Bandung.
- Anisa Nur Dea. (2014). *Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial*. Universitas Pendidikan Indonesia. Diakses pada tanggal 31 Agustus 2016 pukul 19:00 Wita.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (1998). diakses pada tanggal 31 Mei 2016 pukul 12:48 wita.
- Desnirita, D. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara*. Jurnal Manajemen, 13(3). diakses pada tanggal 20 Oktober 2016 pukul 11.13 Wita
- Gaspersz, Vincent. (2008). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hayati, N. (2007). *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama)*. Bandung: Universitas Widyatama. diakses pada tanggal 31 Mei 2016 Pukul 13:47 wita
- Indrawati, Aniek. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis 16 (1). diakses pada tanggal 17 November 2016 pukul 14:46 Wita
- Kirom, Bahrul. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Kotlar, Philip. (1997). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks

- Kusnadi, Edi. (2008). *Menentukan Karakteristik Mahasiswa sebagai Pelanggan Internal Melalui Aplikasi Analisis Faktor*. Forum Pendidikan Vol.28(1). diakses pada tanggal 17 November 2016 pukul 13:17 Wita
- Madihah, Azka. (2012). *Analisis kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik (studi kasus Program Studi Pasca Sarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*. diakses pada tanggal 22 Februari 2016 pukul 20:00 wita.
- Mahmud, Marzuki. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Grafindo persada
- Margono, Gaguk. (2013). *Aplikasi model persamaan struktural untuk menentukan reliabilitas multidimensi*. diakses pada tanggal 20 Oktober 2016 pukul 11.13 Wita.
- Miftah, Thoha. (1991). *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Moenir, H.A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nilakusumawati, Srinadi. (2008). *Faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)*. diakses pada tanggal 22 Februari 2016 pukul 20:00 Wita.
- Normasari, Selvy, dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis. diakses pada tanggal 17 November 2016 pukul 12:34 Wita.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwadani, Della, dkk. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia*. Jurnal Administrasi Pendidikan. diakses pada tanggal 17 November pukul 13:05 Wita

- Purwanto, Ngalm. (1991). *Prinsip-Prinsip dan Teknik Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, D. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Economia*, 9(1), 52-65. diakses pada tanggal 20 Oktober 2016 pukul 11.13 Wita
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rinala, Nyoman, dkk. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. diakses pada tanggal 22 Februari 2016 pukul 20:00 Wita.
- Rosivia, (2014). *Peningkatan pengelolaan sarana prasarana pendidikan di SMP Negeri 10 Padang*. diakses pada tanggal 30 Juli 2016 pukul 15:30 Wita.
- Sari Kumala Mega. (2015). *Pengaruh Standarisasi Sarana dan Prasarana Pendidikan Terhadap Hasil Belajar Siswa SDN 006 Kec. Sangsanga Kab. Kutai Kartanegara*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 3 (3) 1394-1404. diakses pada tanggal 11 Oktober 19:03 Wita
- Sisdiknas. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Bandung: Fokus Media
- Standar Operating Procedure (SOP) Bidang Akademik FIP UNG. (2014). diakses pada tanggal 31 Mei 2016 Pukul 13:47 wita
- Sudarwan, Danim. (2003). *Menjadi Komunitas Pembelajar (Kepemimpinan Transformasional dalam Komunitas Organisasi Pembelajaran)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudjana, 2002. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- ..... (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- ..... (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia

- Sukanti. (2009). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*. Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia.8 (1) 23-34. diakses pada tanggal 31 Mei 2016 Pukul 13:47 wita
- Susanto, Hery. (2014). *Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program pascasarjana universitas terbuka Pada unit program belajar jarak jauh (upbjj) mataram*. diakses pada tanggal 22 Februari 2016 pukul 20:00 Wita.
- Tampubolon. (2001). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Gramedia
- Tangkisilan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Tjiptono Fandy. (2001). *Kualitas Jasa (Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan indonesia
- ..... (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- ..... (2003). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- ..... (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono Fandy dan Grogorius C. (2005). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofset
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wijatno, S. (2009). *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, efektif, dan Ekonomis ( Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Jakarta: Salemba Empat
- <http://docplayer.info/350083-Bab-ii-landasan-teori.html>. teori kepuasan dan kepuasan pelanggan. diakses pada tanggal 20 Oktober 2016 pukul 11.13 Wita.