

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Dengan penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium geografi dibentuk dari 5 indikator layanan yaitu, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Kelima indikator tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan laboratorium sangat berpengaruh terhadap kepuasan dari mahasiswa khususnya mahasiswa program studi geografi

Dengan hasil yang diperoleh dari data persentase rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium mencapai skor 76,15%. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa program studi geografi merasa puas dengan pelayanan laboratorium geografi.

1.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa pelayanan laboratorium dapat memuaskan mahasiswa tapi masih sebagian mahasiswa kurang merasa puas dengan pelayanan laboratorim maka dari itu perlu diperbaiki kembali baik dari kualitas pealyanan maupun peralatan dan perlengkapan perlu ditambah.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasih ilmiah bagi para staf laboratorim untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Saharsimi. 2005. *Manajemen penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto. 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta
- Arikunto. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta
- Aritonang, Lerbin R. 2005, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, edisi pertama, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Barnes, James G. 2003. *Secret of customers relationship management*. Andi : Yogyakarta
- Ellitan, Lena & Lina Anatan, 2009, *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*, Penerbit : Alfabeta Bandung
- Guilford, J.P. (1956). *Fundamental Statistikin Psychology and Education*. (p. 145). New York : McGraw Hill
- Juwandi, hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat : Jakarta
- Lopiyoadi Rambat dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Lane Kevin. 2007. *Management pemasaran edisi 12 jilid 1*. Jakarta : PT Indeks
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu perguruan tinggi*. Jakarta : Raja Grafindo Perseda
- Margono, Gaguk. 2005. *Validitas Konstruk Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan Internal*. Jurnal PTM. Vol. 5. No. 1. 9 – 18.

- Mowen, H. AS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Jakarta : Bumi, Aksara
- Naryawan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Penggunaan Jasa Layanan Perpustakaan*. FE UNDIP
- Nuryani, R, Strategi Belajar Mengajar Biologi, (Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang, 2005), hlm. 137
- Pasolog. Herbani. 2013. *Teori administrasi publik*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Suherman, E. 2003. *Evaluasi Pembelajaran Matematika*. Bandung. ICA UPI
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D)* Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D)* Bandung : Alfabeta
- Sukarso. 2005. *Pengertian dan Fungsi Laboratorium*. Fakultas pendidikan
- Supranto. J. 2001. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan fungsi pasar cetakan ke-2*. Jakarta : Rineka Cipta
- Taniredja, tukiran dan Mustafidah, Hidayat. 2011 *Penelitian kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Candra. 2005. *service, Quality and statis faction (pelayanan, kualita dan kepuasan)*. Yogyakarta : CV Andi Offset

Yamit, Zulian, 2002, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, edisi pertama,
cetakan kedua, Ekonisia, Yogyakarta