

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Program kerja unit layanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori baik.
 - a. Layanan Bimbingan dan Konseling di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori baik.
 - b. Layanan Pengembangan Minat dan Bakat di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori cukup baik.
 - c. Layanan Pembinaan Soft Skill di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori baik.
 - d. Layanan Beasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori baik.
 - e. Layanan Karier di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori baik.
2. Kinerja unit layanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori baik.

3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan saran :

1. Bagi Fakultas Ilmu Pendidikan untuk bisa memperbaiki maupun melengkapi fasilitas yang ada di gedung kuliah agar tercipta kenyamanan pelaksanaan perkuliahan. Serta dapat menambah kuota dalam kegiatan ekstrakurikuler jika Fakultas Ilmu Pendidikan mengadakan kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa.
2. Bagu staf kemahasiswaan lebih meningkatkan lagi kinerjanya dalam melayani mahasiswa seperti memberikan respon positif terhadap pengaduan maupun keluhan-keluhan yang dihadapi mahasiswa serta menggunakan waktu pelayanan seefektif mungkin.
3. Bagi peneliti berikutnya untuk lebih memperdalam kembali peneltian ini khususnya pada aspek-aspek yang belum dikaji oleh penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Abdurrahman. (1993). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta : Tiarawacana Yogya
- Arambewela, R. and J. Hall, 2009. An Empirical Model of International Student Satisfaction-Asia Pacific International Journal of Marketing, ISSN 13555855. www.emeraldinside.com Diakses 20 Januari 2016. Pp. 555-569.
- Arikunto, S. (1999). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Analisis*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Analisis*.
- Arikunto, Suharsimi . 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Atep Adya Bharata, 2004 dalam Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708)*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009
- Dalil, Soendoro (2002). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Amara Book. Yogyakarta
- Daryanto. H.M., *Administrasi Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta, 2005, Cet. III
- Ekaningrum Indri F, (2002). *The Boundaryless Career pada abad ke-21, Jurnal Visi (Kajian Ekonomi Manajemen dan Akuntansi)*, Vol.IX. No.1 Februari 2002, FE Unika Soegijapranata Semarang.
- Elfindri, dkk. (2010). *Soft Skill Untuk Pendidik*. Bandung : PT. Baduose Media.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas*, Jakart: PT Gramedia Pustaka Utama
- Glueck, Greer,C.G (1997), *Strategy ang Human Resouce a General Managerial Perspective*, NJ : Prentice Hall, Englewood Clifft
- Gotlieb, Grewel & Brown, (1994), “*An Assesment of the Relationship Beetwen Service Quality an Custumer Satisfaction of Custumer Purchase Intention;*, Jurnal of Retailing, Vol 70 No. 2 hal. 163-178.
- Hendra Teguh, et.al., 2002, dalam Anton Wijaya, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen*

Universitas Widyatama, (Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November, 2005), hlm. 16.

<http://yusrizalfirzal.wordpress.com/tag/pengertian-instrumen-penelitian/> (Kamis, 28 Maret 2013, pukul 19.16)

<http://aritmaxx.wordpress.com/2010/06/30/instrumen-penelitian/> (Kamis, 28 Maret 2013, pukul 19.31)

<http://afidburhanuddin.wordpress.com/materi-kuliah/metode-penelitian/> (Selasa, 16 April 2013 pukul 19.18)

I Nyoman Sucipta. (2009). *Holistik Soft Skill*. Denpasar : Undayana University Press

J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip dan Keller, Lane Kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta : PT Indeks

Kotler, Philip dan Keller Kevin Line. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. US.ISBN: PT INDEKS.

Lovelock, Wright dan Christopher. 1999. *Service Marketing and Management*. Prentice Hall International, Inc. New Jersey.

Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta : Salemba Empat.

Lovelock, Christopher , Wirtz, Jochen dan Mussry, Jacky. 2010. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jilid 2. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

- Ma'mur A., Jamal. 2010. *Panduan Efektif Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jogjakarta : Diva Press.
- Moenir, 2000, dalam Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jendral Bea dan Cukai Semarang*, (Semarang: Universitas Diponegoro, Mei 2006), hlm. 23.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munandar, Utami. 2001. *Mengembangkan Bakat dan Kreativitas Anak Sekolah*. Jakarta : Gramedia Sunyabrata
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Natawidjaja, Rochman. 1989. *Peranan Guru Dalam Bimbingan*. Bandung : Arbadin
- Nugroho Djoko Hari, (2009). *Integrasi Soft Skill pada Kurikulum Prodi Elektronika Instrumentasi-STTN untuk Persiapan SDM PLTN*. Yogyakarta : Seminar V SDM Teknologi Nuklir. Diakses dari <http://jurnal.sttn-batan.ac.id/wp-content/uploads/2010/03/A-14-ok.pdf>. pada tanggal 21 September 2013.
- Oliver Richard, 1980, "*Cognitive Affectife and Attribut & Bases far the Stisfsction Respone*", *Jurnal of Consumer Research*, Vol. 20 (Desember) hal. 418-430
- Pasolog, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik..* Bandung : Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, Cet. II
- Riduwan. 2007. *Metode Penelitian untuk Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephan, 2012, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Sailah Illah. (2008). *Lesson From the top*. Diakses dari <http://Illahsailah.wordpress.com>. Pada tanggal 21 September 2012.
- Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

- Shadily, Hasan. 1992. *Sosiologi Untuk Masyarakat Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Simamora Henry. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta
- Simamora, Bilson. 2003. *Penilaian Kinerja Dalam Manajemen Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Slameto. (2003). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta : Bina Aksara
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D*. Cetakat ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D*. Cetakan ke-19. CV. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaiful Bahri Djamarah. (2008). *Psikologi Belajar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua, cetakan keenam. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran jasa*. Jakarta: PT. Gramedia
- _____. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi 2005
- Tjiptono, Fandy. 2008. *“Pemasaran Strategik”*, Yogyakarta: Edisi 2, Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* : Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra dan Dadi Indriyana. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi I). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Pelanggan

Volume 2 Nomor 1, Juni 2014 | Bahana Manajemen Pendidikan | Jurnal Administrasi Pendidikan Halaman 565- 831

Volume 2 Nomor 1, Juni 2014 | Bahana Manajemen Pendidikan | Jurnal Administrasi Pendidikan Halaman 566- 831