

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan perkuliahan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori cukup baik.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori cukup baik.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan bimbingan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori cukup baik

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka di sarankan kepada :

1. Pimpinan Fakultas, disarankan untuk : meningkatkan perhatian dalam pengadaan dan perbaikan sarana perkuliahan, menambah jumlah ruang kelas untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan jumlah mahasiswa, memberlakukan hukuman yang tegas terkait dengan aturan pelaksanaan UTS/UAS bagi mahasiswa dalam penggunaan seragam hitam putih,
2. Ketua Jurusan/Prodi disarankan untuk : menyediakan papan informasi, mendorong dosen penasehat akademik untuk mengadakan temu PA setiap bulannya,

3. Dosen, disarankan untuk : memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa meskipun ditengah kesibukkan dengan kegiatan lainnya, membuat program kerja untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa diluar perkuliahan, meningkatkan komitmen dalam melaksanakan aturan dan tata tertib perkuliahan
4. Pegawai, diharapkan lebih tanggap dalam memberikan pelayanan baik yang berkaitan dengan keluhan dan pengurusan administrasi.
5. Mahasiswa, untuk dapat meningkatkan komitmen dalam mempertahankan keadaan sarana perkuliahan yang ada saat ini, meningkatkan perhatian terhadap aturan yang berlaku dalam pelaksanaan perkuliahan
6. Peneliti lainnya, dapat mengembangkan penelitian ini untuk lokasi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Assael H, (1994) *Customer Behavior and Marketing Action*, Boston Massachusetts: PWS Kelling Publishing Company.
- Atep Adya Barata, (2004) *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima* Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas.
- Ahmadi Abu (1991) *Pelayanan Bimbingan* Jakarta: Bina Askara.
- Arikunto, Suharsimi (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Burkehad, Jesse. (1963) *Administrasi Perkantoran* Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Danny dan Chandra (2001) *Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Tingkat Penjualan* Surabaya: Manajemen Kewirausahaan.
- Erman Amti (1994) *Pengantar Pelaksanaan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fandi Tjiptono, (2006), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fandy Tjiptono, (2005) *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Grager, Arthur. (1958) *Pelayanan Administrasi* Jakarta: Bina Aksara.
- Juwandi, Hendy Irawan. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa..* Jakarta: Erlangga.
- J. Supranto. 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Katsama, Zetmal. (2008) *Kualitas Pelayanan Konsumen* Jakarta: Balai.
- Kuswadi. (2004) *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan* Jakarta: PT. Elex Media.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- M. Ngalim, Purwanto, Drs, M.Pd, (2008) *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,
- Mowen, John C. (1995) *Consumer Behavior, Eleventh Edition*. Illinois: Ricard D. Irwin Inch.

- Moenir, (2000). *Analisis Kinerja Pelayanan Semarang*: Universitas Diponegoro
- Moenir, H.A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prayitno (2004) *Norma Pengembangan Bimbingan* Jakarta: Pt Bumi Aksara
- Pasalong, Harbani (2013) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pakpahan, Sondang Purnamasari. (2004). *Akademik Dan Non-Akademik. Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, Jakarta
- Parson, Frank (1951) *Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling*. Bandung : Pt.Refika Aditama
- Patricia Patton, (2000) *EQ Pelayanan Sepenuh Hati*, Jakarta: Pustaka Delapratasa
- Robinson Edwin (1950) *Manajemen Pelayanan Administrasi* Jakarta : Ciputat Pers
- Ratnawati, P (2001) *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan Jakarta: Fakultas Sastra Budaya*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2009) *Manajemen Pelayanan*: Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarwan, Danim (2003) *Menjadi Komunitas Pembelajar (Kepemimpinan Transformasional Dalam Komunitas Organisasi Pembelajaran)* Jakarta : Bumi Aksara.
- Terry, George. (1966) *Reflection On Public Administration* Alabama: Alabama University Press.
- Tim Bahasa BP, (1999) *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, Jakarta: Balai
- Tim Bahasa BP, 2001 *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, Jakarta
- Tampubolon. (2001). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta
- Vroom Victor (1964) *Expectancy Theory Of Motivation* Jakarta: Universitas Indonesia
- Wadwa , Raja. 2006. *School Organization*. Journal Of Education.
- Walgito Bimo (2004) *Counseling Service* Bombay: Asia Publishing House
- William(1990) *Patterns Of Administrative Reform In Relation To Culture* Eropa: Kuala Lumpur

Yamit, Zulhan. (2010) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta:
Ekonisa.