

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kajian dan pembahasan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan skripsi termasuk dalam kategori puas. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan skripsi berdasarkan indikator, hampir keseluruhan memiliki nilai tertinggi pada alternatif jawaban puas. Indikator keandalan dalam memberikan layanan bimbingan skripsi meliputi penyusunan proposal, revisi, penyusunan instrumen, pengolahan dan analisis data hingga penyusunan hasil penelitian 22.71%. Bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik pembimbingan skripsi seperti menandatangani surat izin penelitian, lembar persetujuan dan buku bimbingan skripsi 38.77%. Daya tanggap yang meliputi keinginan dan kesediaan dosen pembimbing skripsi untuk membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan yang tanggap seperti membantu mahasiswa dalam pelaksanaan penelitian 25.88%. Jaminan yang meliputi penguasaan pengetahuan khususnya dalam hal membimbing skripsi terhadap kesesuaian dengan bidang kajian mahasiswa 32.49%. dan empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dan efektif serta akses pelayanan 37.85%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dari penelitian ini dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu menekankan perhatiannya terhadap dimensi reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan layanan bimbingan skripsi mulai dari penyusunan proposal, revisi, penyusunan instrument, pengolahan data dan analisis data hingga penyusunan hasil penelitian, karena dimensi ini merupakan dimensi yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Dengan adanya penelitian kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan skripsi dapat menjadi pembelajaran bagi mahasiswa dan dosen agar pelayanan yang berkaitan dengan akademik agar lebih ditingkatkan lagi agar mahasiswa bukan hanya merasa puas tetapi akan merasa sangat puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta
- Arikunto, S. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta:Rineka Cipta
- Arimawati. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan Kinerja pegawai administrasi Akademik terhadap kepuasan Mahasiswa fakultas ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Universitas Diponegoro
- Baktirani, Fivit. 2014. *Pengaruh Karakteristik Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon*. Ambon
- Cahyawati, Dian., Yahdin, Sugandi., Puspitasari, Yulia. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bimbingan Tugas Akhir Di Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya*. Sumatra Selatan
- Hardiyati. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Universitas Diponegoro
- Munawaroh, Siti. 2010. *Hubungan Karakteristik Dosen Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Pembelajaran Pada Program Studi Ekonomi Angkatan 2009 di STKIP PGRI Jombang*. Jombang
- Naryawan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*. Semarang
- Rahmawati. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Bandung

- Sukanti. 2009. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*. Yogyakarta
- Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Andy Offset. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*, Andy Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Chandra, 2005. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Offset. Jakarta
- Wahwa, Raja, 2006. *School Organization. Journal Of Education. Vol 72*
- Yanisma., Rosmida., Mujiono. 2012. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)*. Bengkalis