BAB V
PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat ditarik simpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan akademik Bagian Kemahasiswaan Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) Universitas Negeri Gorontalo terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,747. Nilai ini berarti bahwa sebesar 74,7% kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik di Bagian Kemahasiswaan Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) Universitas Negeri Gorontalo. Dari nilai yang dihasilkan dari analisis regresi di atas, maka dapat pula disimpulkan bahwa variabel bebas telah mampu ataupun baik dalam menjelaskan atau memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Adapun pengaruh dari variabel lain terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 25,3%. Variabel lain tersebut yakni persepsi mahasiswa atas berbagai aspek pada Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) Universitas Negeri Gorontalo

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, maka saran yang ditawarkan oleh peneliti yakni pegawai sebagai subjek dalam pelayanan pada Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP)

Universitas Negeri Gorontalo sebaiknya terus mengupayakan pelayanan yang berkualitas tanpa memandang apapun dari mahasiswa. Langkah yang perlu dilakukan yakni (1) pembenahan pada aspek bukti lansung pelayanan yang berkualitas yakni dengan mngusahakan penampilan yang baik dan proses pelayanan yang baik, (2) pembenahan pada keandalan berupa meningkatkan keahlian dalam pelayanan, (3) pembenahan pada aspek jaminan pelayanan yakni berupa ketepatan waktu dalam pelayanan dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa serta (4) pembenahan pada aspek empati yakni tidak memperlihatkan wajah yang kurang bersahabat saat memberikan pelayanan pada mahasiswa.

Sementara itu bagi peneliti selanjutnya yakni mengembangkan penelitian ini dengan memecah indikator menjadi variabel atau dengan analisis berganda. Kemudian instrumen penelitian sebaiknya menggunakan skala guttman agar hasilnya lebih objektif terkait dengan pelayanan mahasiswa pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Ajat Sudrajat. 2016. Pengaruh kualitas jasa pelayanan akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa Di universitas Singaperbangsa Karawang

Alma, Buchari. 2003. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi 2. Bandung: Alfabeta

Alwi, Hasan. 2011. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Arikunto,Suharsimi.2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.Jakarta

Hayan Dib dan Mokhles Alnazer. 2013. The Impact of Service Quality on Student Satisfaction and Behavioral Consequences in Higher Education Services

Hermawan, Asep. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Media Sarana Indonesia

Hery Susanto. 2014. Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana universitas terbuka Pada unit program belajar jarak jauh (upbjj) mataram

Kirom,Bahrul. 2012. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta

Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

Kuswanto, Erik. 2009. Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah Iain Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009. Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya

Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. 2011. Service Marketing, People, Technology, Strategy. New Jersey: Prentice Hall Upper Sadle River.

Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa*: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.

Moenir. 2005, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara

Muhammed Ehsan Malik dan Rizwan Qaiser Danish. 2010. The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab

Musahadi. 2014. Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Iain Walisongo. *Jurnal*. Institut Agama Islam Negeri Walisongo

Pakpahan, A., 2004. Undang-undang Perlindungan Konsumen. Seminar Pusat Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian. Bogor.

Permana, Magyar Slamet. 2013. "Pengaruh Country Of Origin , Brand Image, Dan Persepsi Kualitas Terhadap Intense Pembelian". Kertas Kerja. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana

Riduwan, 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika cetakan ke-2*. Bandung. Alfabeta.

Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Sarjono, Yetty, 2007, Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosendan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006, Varidika, Vol. 19, No. 1,

Siagian, Sondang P. 2009. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Rineka Cipta.

Sopiatin, Popi. 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia

Sugiyono, 2012. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sunjoyo, dkk. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset* (*Program IBM SPSS 21.0)*. Bandung: Penerbit ALFABETA.

Supranto, M.A.,APU. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat). Jakarta : PT. Rineka Cipta

Sunjoyo, dkk, 2013. Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset. Bandung: Penerbit Alfabeta

Syamsi. 2008. pengaruh kualitas pelayanan jasa tehadap kepuasan konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar Al Qolam Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1*

Tampubolon. 2001. Perguruan Tinggi Bermutu. Jakarta: Gramedia Pustaka. Utama

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Bisnis.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran Bisnis.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan publik

Vinci Atmadinata, Adam Idris, Santi Rande (2016) Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman