BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari penulisan Laporan Akhir ini yaitu:

- 1. Nilai Koefesien determinasi secara keseluruhan (*R Square*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Koefesien determinasi sebesar 0,530 berarti sumbangan variabel bebas sebesar 53,0 persen mempengaruhi variabel terkait dan 47,0 persen oleh variabel lain yang tidak diteliti misalnya Kualitas pelayanan pembimbing akademik, pelayanan bagian akademik dan kemahasiswaan. Ini berarti 5 dimensi kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang adalah sangat kuat.
- 2. Berdasarkan hasil analisa data penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 97 mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang pada setiap jurusannya, dapat diketahui bahwa secara simultan (uji F), kualitas pelayanan administras jurusan dapat berpengaruh signifikan terhadap tumbuh dan bertahannya kepuasan mahasiswa. Karena nilai F hitung > F tabel, yaitu sebesar 20,483 >2,469595 dan nilai sig. 0,000 (0,000 < 0,05%)
- 3. Secara parsial (uji t), Dimensi kualitas pelayanan *Reliability* yang terdiri dari: Kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa, baiknya layanan yang diberikan petugas administrasi, ketepatan waktu yang disediakan petugas serta Kesalahan minimum dalam memberikan layanan, yang diterapkan oleh Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang memiliki pengaruh paling dominan karena nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar 3,698 > 1,986377154 dan nilai sig. 0,000 (0,001 < 0,05%)

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian pada Laporan Akhir ini, penulis dapat memberikan saran kepada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang diharapkan dapat membantu perusahaan untuk dapat lebih baik dan maju. Adapaun saran2 tersebut antara lain:

- 1. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* dapat diketahui bahwa penerapan kualitas pelayanan administrasi jurusan yang dilakukan oleh Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang terdapat pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Maka sebaiknya Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang juga memperhatikan variabel lain yang dapat berpengaruh kepada kepuasan mahasiswa tersebut misalnya Kualitas pelayanan pembimbing akademik, pelayanan bagian akademik dan kemahasiswaan.
- 2. Berdasarkan uji simultan (uji f) yang telah dibahas pada bab sebelumnya, menunjukkan bahwa secara bersamaan dimensi kualitas pelayanan yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sebaiknnya mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas pada penerapan pelayanan administrasi yang telah dilakukan sebelumnya.
- 3. Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang juga sebaiknya memberikan perhatian yang lebih pada dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, yaitu dimensi reliability dengan mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang diterapkan. Misalnya dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan serta pengetahuan petugas administrasi sehingga dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya.