

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa pengaruh dimensi kualitas jasa secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, dimensi bukti fisik, kehandalan, dan jaminan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan dimensi daya tanggap dan empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini disebabkan karena kurangnya ketanggapan dan kepedulian staff administrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa terhadap permasalahan yang ada, seperti rekap absensi mahasiswa.
2. Dari hasil koefisien regresi, faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah faktor kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, dan empati, sedangkan faktor yang berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa adalah faktor jaminan ($b_4 = - 0,409$). Hal ini dapat disebabkan dari petugas yang kurang kompeten dalam memberikan pelayanan serta kurangnya kemampuan dan pengetahuan petugas mengenai pelayanan administrasi yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan observasi yang telah dilakukan dengan responden, maka akan diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya tenaga administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan dan jaminan seperti kecepatan/ ketanggapan staff

administrasi, pelayanan kepada mahasiswa terhadap permasalahan yang ada, kesediaan membantu mahasiswa, serta kepedulian staff administrasi terhadap masalah mahasiswa, kemudian tenaga administrasi harus memperbaiki kualitas pelayanan belum maksimal dengan cara memberikan pelatihan mengenai pelayanan yang baik, sehingga kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat.

2. Pihak pengelola administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya harus memperbaiki dan meningkatkan dimensi kualitas pelayanan yang dinilai mahasiswa belum maksimal dan belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan, dengan cara memberikan pelatihan dan pengarahan kepada karyawan mengenai pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan prosedur pelayanan yang sederhana, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.