

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat pada Bab IV maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan. Kesimpulan ini sebagai jawaban atas rumusan masalah yang terdapat pada Bab I. Kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

##### 1. Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan jawaban responden untuk persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible*) kecenderungan jawaban responden sebagian besar pada kategori baik sebanyak 97 (52,15%) responden. Untuk setiap dimensi pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY menunjukkan bahwa sebagian besar kecenderungan jawaban responden pada persepsi mahasiswa terhadap dimensi reliabilitas (*reliability*) sudah sangat baik sebanyak 90 (48,39) responden, untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sudah cukup baik sebanyak 85 (45,70%) responden, untuk dimensi jaminan (*assurance*) sudah baik sebanyak 79 (42,47%) responden, untuk dimensi empati (*empathy*) sudah sangat baik sebanyak 89 (47,85%) responden, dan untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) sudah cukup baik sebanyak 82 (44,09%) responden.

## 2. Harapan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan

Harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di jurusan pendidikan ekonomi FE UNY dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible*) kecenderungan jawaban responden sebagian besar pada kategori Sangat tinggi sebanyak 174 (93,55%) responden. Untuk setiap dimensi pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY menunjukkan bahwa sebagian besar kecenderungan jawaban responden pada harapan mahasiswa terhadap dimensi reliabilitas (*reliability*) pada kategori sangat tinggi sebanyak 161 (86,56%) responden, untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada kategori sangat tinggi sebanyak 163 (87,63%) responden, untuk dimensi jaminan (*assurance*) pada kategori sangat tinggi sebanyak 159 (85,48%) responden, untuk dimensi empati (*empathy*) pada kategori sangat tinggi sebanyak 157 (84,41%) responden, dan untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) pada kategori sangat tinggi sebanyak 176 (94,62%) responden.

## 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible*) sebagian besar pada kategori tidak puas sebanyak 180 (96,8%) responden. Untuk masing-masing dimensi pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa

terhadap dimensi reliabilitas (*reliability*) sebagian besar pada kategori puas sebanyak 96 (51,6%) responden, untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebagian besar pada kategori tidak puas sebanyak 154 (82,8%) responden, untuk dimensi jaminan (*assurance*) sebagian besar pada kategori tidak puas sebanyak 153 (82,3%) responden, untuk dimensi empati (*empathy*) sebagian besar pada kategori puas sebanyak 95 (51,1%) responden, dan untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) sebagian besar pada kategori tidak puas sebanyak 171 (91,9%) responden.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, peneliti menemukan beberapa indikasi kelemahan tentang pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY, antara lain:

1. Sesuai dengan kesimpulan pertama yang menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY berpusat pada kategori baik, tentu saja hal itu masih perlu untuk ditingkatkan lagi, supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:
  - a. Penilaian responden untuk persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari dimensi *reliability* berpusat pada kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik

dalam dimensi *reliability*, terutama pada kemampuan Karyawan atau Tenaga Administrasi Jurusan Pendidikan Ekonomi dalam memberikan pelayanan menggunakan prosedur pelayanan yang efisien.

- b. Penilaian responden untuk persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari dimensi *responsiveness* berpusat pada kategori cukup baik, sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi *responsiveness*, terutama pada kesediaan dosen untuk meningkatkan daya tanggapnya dalam menindak lanjuti keluhan mahasiswa.
- c. Penilaian responden untuk persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari dimensi *assurance* berpusat pada kategori baik. Oleh karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanan dalam dimensi *assurance* terutama pada kemampuan yang mencakup kesopanan, dalam hal ini karyawan untuk dapat memberikan pelayanan tidak dengan ekspresi acuh.
- d. Penilaian responden untuk persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari dimensi *empathy* berpusat pada kategori sangat baik, hanya saja perlu dipertahankan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik dalam dimensi *empathy*, terutama pada kehadiran dosen dalam pelaksanaan perkuliahan untuk lebih ditingkatkan lagi.

- e. Penilaian responden untuk persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari dimensi *tangible* berpusat pada kategori cukup baik, sehingga perlu diadakan peningkatan pelayanan dalam dimensi *tangible* terutama pada penggunaan tanda pengenalan oleh karyawan agar lebih mudah untuk dikenali.
2. Sesuai dengan kesimpulan kedua yang menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY sangat tinggi, tentu saja hal itu dapat menjadi motivasi untuk jajaran fungsionaris jurusan (dosen, karyawan dan fungsionaris Jurusan Pendidikan Ekonomi) dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan.
3. Sesuai dengan kesimpulan ketiga yang menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas dengan pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY, tentu saja hal itu masih jauh dari pelayanan yang seharusnya diberikan. Untuk itu perlu adanya evaluasi serta perbaikan tentang sejauh mana tingkat pelayanan pendidikan yang telah diberikan agar dapat sesuai maupun lebih tinggi dari harapan mahasiswa. Maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:
  - a. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi reliabilitas (*reliability*), dalam hal ini meningkatkan kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris Jurusan Pendidikan Ekonomi memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal agar dapat sesuai dengan harapan

pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Misalnya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan pelayanan pendidikan yang diberikan.

- b. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam hal ini meningkatkan kesediaan dosen, karyawan dan fungsionaris Jurusan Pendidikan Ekonomi untuk membantu para mahasiswa dan menyampaikan pelayanan secara cepat. Dalam hal ini bermakna kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan mahasiswa agar dapat sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme kinerja dari dosen, karyawan dan fungsionaris Jurusan Pendidikan agar lebih fokus terhadap pelayanan yang diberikan.
- c. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*), dalam hal ini meningkatkan kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris Jurusan Pendidikan Ekonomi yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya (kredibilitas) dalam memberikan jaminan kepada mahasiswa sehingga menimbulkan persepsi bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dari pelayanan pendidikan yang diberikan agar dapat sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.
- d. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi empati (*empathy*), dalam hal ini meningkatkan kemudahan dosen, karyawan dan fungsionaris Jurusan Pendidikan Ekonomi dalam menjalin relasi,

komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan permasalahan atas kebutuhan individu mahasiswa agar dapat sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Misalnya dengan sering diadakannya kegiatan-kegiatan yang melibatkan mahasiswa dan jajaran jurusan, seperti melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian, kegiatan pertemuan-pertemuan antara dosen dengan mahasiswa dan lain sebagainya.

- e. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*tangible*), dalam hal ini meningkatkan dan memperbaiki penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil (dosen, karyawan dan fungsionaris Jurusan Pendidikan Ekonomi), dan bahan atau sarana komunikasi yang dimiliki Jurusan Pendidikan Ekonomi agar dapat sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki beberapa keterbatasan antara lain:

1. Teori yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam penelitian hanya menggunakan teori dari Parasuraman (1988) yaitu model *SERVQUAL* yang berasal dari penilaian pelanggan terhadap lima dimensi utama kualitas jasa, diantaranya: Reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan

bukti fisik (*Tangible*). Masih banyak teori lain yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan.

2. Masih minimnya teori yang mendasari tentang kepuasan pelanggan sehingga analisis yang dilakukan penulis kurang mendalam.
3. Teknik analisis data yang digunakan untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan dalam penelitian ini ialah menggunakan angket, sehingga tidak dapat mengontrol jawaban responden sesuai dengan kenyataan.
4. Instrumen yang digunakan mungkin belum tepat atau sesuai, sehingga hasil penelitian masih belum maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Banar Fil Ardi. (2012). *Tinggi, Harapan Masyarakat pada Layanan Pendidikan*. Diakses dari <http://edukasi.kompas.com/read/2012/02/27/14103228/Tinggi.Harapan.Masyarakat.Pada.Layanan.Pendidikan>. pada tanggal 12 maret 2012 pukul 23.00 WIB.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008) *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing
- \_\_\_\_\_ (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Farida Jafar. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasbulloh. (2011). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- I Gusti Ayu Made Srinadi & Desak Putu Eka Nilakusmawati (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). Bali: *Jurnal Cakrawala Pendidikan, November 2008, Th XXVII, No.3. Hal 217-231*
- Kotler. (2008). *Pemasaran Jasa edisi ke 3 jilid 1*. Penerjemah: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- M.Nur Nasution. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lift Anis Ma'shumah. (2001). *Paradigma Pendidikan Islam*. Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo
- Nana Sudjana. 2006. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nina B.P., Dyah Ika., Retno I. (2009). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Comlabs Institusi Teknologi Bandung (ITB). Semarang: *Jurnal Jati Undip Vol IV, No 2, Mei 2009. Hal 89-94*

- Rambat Lupiyoadi. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. (2001). *Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Redja Mulyaharjo. (2010). *Pengantar Pendidikan Sebuah Study Awal Tentang Dasar-Dasar Pendidikan pada Umumnya dan Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Rizqi Maelani. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Warung Internet di Kabupaten Kebumen. *Skripsi. tidak diterbitkan*. Manajemen FISE UNY
- Sugiyono. (2010) (a) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2010) (b) *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. (2006). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supriyanto Ismurrochman. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen FISE UNY. *Skripsi tidak diterbitkan*. Manajemen FISE UNY
- Toni Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945