

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan pada uji hipotesis untuk rumusan masalah yang pertama yaitu hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesa kerja ( $H_1$ ) diterima. Hal tersebut berdasarkan dari hitungan pada aplikasi SPSS 18 menggunakan rumus regresi sederhana. Sehingga didapat nilai signifikansi  $t$  sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dan juga pada hasil rumus persamaan regresi di dapat nilai  $b_1$  sebesar  $0,322 \neq 0$ . sehingga dinyatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya. Sementara Pada uji ANOVA terdapat nilai  $F$  hitung sebesar  $17,853$  dengan tingkat signifikansi  $0,000$ . Menurut Singgih Santoso oleh karena probabilitas ( $0,000$ ) jauh lebih kecil dari  $0,05$ , maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi output ( $Y$ ).
2. Hasil perhitungan pada uji regresi linier sederhana untuk rumusan masalah kedua yang menggunakan aplikasi SPSS 18, ditemukan rumus persamaan regresi nilai kepuasan ( $Y$ ) =  $20,751 + 0,322$  kualitas pelayanan ( $X$ ). hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan

terdapat hubungan yang searah yang di buktikan pada tanda +. Selanjutnya pada nilai konstanta yang dihasilkan sebesar 20,751 bermakna, apabila kualitas pelayanan dosen nilainya 0, maka tingkat kepuasan nilainya tetap, yaitu 20,751. Sedangkan untuk nilai koefisien regresi diatas ditemukan sebesar 0,322, yang berarti apabila nilai kualitas pelayanan dosen mengalami penambahan 1 angka, maka tingkat kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,322, begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dosen menurun 1 angka, maka tingkat kepuasan akan menurun sebesar 0,322. Dan pada tabel model summary didapat nilai R square sebesar 0,199 atau 19,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dosen menyumbangkan sebesar 19,9% tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya. Sementara yang 80,1% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan dosen.

## **B. Saran dan Rekomendasi**

Dari kesimpulan diatas maka saran terhadap dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya dan pihak terkait yaitu:

1. Sehubungan dengan pemberian pelayanan terhadap mahasiswa, kualitas pelayanan yang diberikan dosen meliputi aspek *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding*, dan *tangible* seperti yang diungkapkan oleh Parasuraman

pada teori *service quality*. Patut untuk dipertahankan dan lebih bagus lagi apabila ditingkatkan, karena semakin ditingkatkan kualitas pelayanan dosen, maka tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah akan semakin tinggi.

2. Diharapkan bagi dosen jurusan Manajemen sesering mungkin melakukan proses evaluasi kualitas pelayanan yang dimiliki, dengan melakukan introspeksi diri atau dengan menanyakan langsung kepada mahasiswa, hal-hal apa saja yang perlu ditambah atau dibenahi dalam proses pemberian pelayanan, sehingga diharapkan dengan adanya proses evaluasi kualitas pelayanan dosen ini mampu untuk meningkatkan kualitas kinerja dan juga mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

### **C. Keterbatasan penelitian**

1. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, dalam hal ini dikarenakan penelitian ini dilakukan di dalam Universitas Negeri, sehingga yang memberi gaji kepada dosen adalah Negara atau tidak berasal dari SPP mahasiswa, karena kebanyakan dosennya adalah seorang pegawai negeri sipil (PNS), berbeda hal-nya dengan Universitas Swasta yang dosennya di gaji oleh SPP mahasiswa, sehingga bisa jadi rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan juga berbeda. Oleh sebab apabila ada penelitian yang mengambil topik yang sama namun lokasi atau objek penelitian berbeda, bisa jadi nanti dalam kesimpulan pada penelitian tersebut akan memiliki hasil yang berbeda dengan penelitian ini.

2. Dalam penelitian ini meskipun variabel (X) kualitas pelayanan dosen dan variabel (Y) tingkat kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh yang cenderung kecil, namun hasilnya signifikan. Dengan begitu hal tersebut menjadi sebuah keterbatasan yang dimiliki peneliti, yakni ternyata masih ada banyak faktor-faktor yang diprediksikan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Sehingga kedepan diharapkan ada penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa selain faktor kualitas pelayanan dosen. harapannya dengan dapat ditemukannya ke semua faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa tersebut, nantinya akan dapat dijadikan bahan acuan bagi lembaga terkait, guna dapat menjadi lembaga pendidikan yang mampu merealisasikan visi dan misinya.