

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Kampus III. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,003 atau  $p < 0,05$ .
2. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Kampus III. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,001 atau  $p < 0,05$ .
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Kampus III. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,000 atau  $p < 0,05$ .
4. Kualitas pelayanan, citra perusahaan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi

Universitas Mercu Buana Yogyakarta Kampus III. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari dari 0,000 atau  $p < 0,05$ .

5. Variabel yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Kampus III adalah harga.

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Bagi UMBY**

1. Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan dapat ditunjukkan bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah atau dinilai belum memenuhi harapan mahasiswa adalah kemampuan dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi di Universitas Mercu Buana Yogyakarta dalam menangani keluhan atau masalah layanan akademik mahasiswa. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan dengan cara meningkatkan kecepatan dalam menanganai keluhan atau masalah layanan akademik mahasiswa serta dosen dapat menyediakan waktu untuk memberikan konseling khusus kepada mahasiswa.
2. Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap citra perusahaan dapat ditunjukkan bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah atau dinilai belum memenuhi harapan mahasiswa adalah keakuratan informasi yang disampaikan oleh manajemen Universitas Mercu Buana Yogyakarta kepada mahasiswa. Untuk itu informasi dari manajemen Universitas Mercu Buana Yogyakarta perlu disampaikan secara jelas, tepat waktu dan

disosialisasikan melalui sejumlah media informasi yang dimiliki oleh Universitas Mercu Buana Yogyakarta seperti website universitas, website fakultas dan media sosial yang dimiliki oleh universitas dan fakultas.

3. Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap harga dapat ditunjukkan bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah atau dinilai belum memenuhi harapan mahasiswa adalah kesesuaian antara besaran biaya yang ditetapkan dengan kualitas jasa pendidikan yang ditawarkan. Untuk itu perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Universitas Mercu Buana Yogyakarta baik pada layanan akademik, layanan non akademik dan aktivitas kemahasiswaan serta melengkapi sarana dan prasarana pembelajaran, dengan demikian besarnya biaya pendidikan berkesesuaian dengan kualitas jasa yang diterima oleh mahasiswa.

#### **5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Untuk peneliti selanjutnya yang akan mengkaji penelitian ini disarankan untuk menambahkan karakteristik pada gambaran umum responden berupa semester yang sedang ditempuh. Karena setiap tingkatan semester memiliki penilaian yang berbeda-beda terhadap jasa yang diperoleh. Sehingga hasil penelitian lebih baik dan lengkap.