

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Fasilitas, Citra dan *Customer value* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Besarnya pengaruh simultan ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 0,746 yang berarti bahwa ketiga variabel bebas yakni Fasilitas, Citra dan *Customer value* mampu menjelaskan variabel terikat yakni Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,746 atau 74,6%, sedangkan 25,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.
2. Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Besarnya pengaruh parsial ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,104 dan dari ketiga variabel bebas, variabel fasilitas adalah yang memiliki koefisien regresi yang paling kecil.
3. Citra memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Besarnya pengaruh parsial ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,130 dan dari ketiga variabel bebas, variabel citra adalah yang memiliki koefisien regresi yang paling besar.

4. *Customer value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Besarnya pengaruh parsial ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,123.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

### 1. Bagi Jurusan Manajemen :

1. Variabel Fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas yang memadai dapat langsung dirasakan oleh mahasiswa sehingga memberikan kenyamanan serta kepuasan. Didalam variabel fasilitas yang masuk dalam kategori cukup dengan nilai lebih rendah dari indikator lainnya ada pada indikator akses yang terdiri dari kebersihan halaman, tingkat keterjangkauan akses jalur masuk oleh pejalan kaki menuju prodi manajemen dan tingkat kelayakan akses jalan. Oleh karena itu Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dapat meningkatkan fasilitas yang ada baik sarana maupun prasarana untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. Citra berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini berarti bahwa nama baik, kepopuleran, dan *image* jurusan manajemen menjadi faktor penting dalam memberikan kepuasan mahasiswa. jika *image* dari jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan tinggi, maka hal ini akan membuat mahasiswa menjadi bangga dan memberikan

kepuasan tersendiri. Adapun indikator yang lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya adalah popularitas program studi kepada pelanggan. Sehingga diharapkan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dapat meningkatkan citra yang ada di masyarakat.

3. *Customer Value* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

*customer value* adalah keseluruhan penilaian pelanggan tentang kegunaan suatu produk atau jasa yang berdasarkan pada persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan. Hal ini berarti bahwa biaya yang dikeluarkan oleh mahasiswa diharapkan dapat sesuai dengan jasa yang diterimanya. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa indikator yang lebih rendah pada variabel *customer value* adalah manfaat yang setara dengan biaya yang sudah dikeluarkan. Jasa yang diterima seperti manfaat yang diperoleh setelah melaksanakan perkuliahan dapat lebih ditingkatkan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian pada variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. besarnya variabel fasilitas ( $X_1$ ), citra ( $X_2$ ) dan *customer value* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) sebesar 74,6% dan 25,4 % sisanya merupakan variabel lainnya yang berasal dari luar penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis variabel - variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.