

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dengan Instrumen HEDPERF (*Hinger Education Performance*) terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Jasa yang terdiri dari Aspek Akademik, Aspek Non Akademik, Reputasi, Akses dan Program pengajaran terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dengan koefisien determinasi sebesar 62,6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan Jasa memberikan pengaruh terhadap loyalitas seperti pada teori yang dikemukakan ahli tersebut, yaitu sebesar sebesar 62,6% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel yang tidak diteliti .
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Aspek Akademik terhadap Terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dengan angka signifikan sebesar 0,001 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,092. Setiap kenaikan satu satuan aspek akademik akan meningkatkan loyalitas mahasiswa sebesar 0,092.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Aspek Non Akademik terhadap Terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dengan angka signifikan sebesar 0,000 dan koefisien regresi terkecil bernilai positif sebesar 0,091.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Reputasi terhadap Terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dengan angka signifikan sebesar 0,009 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,141.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Akses terhadap Terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dengan angka signifikan sebesar 0,000 dan koefisien regresi terbesar bernilai positif sebesar 0,226.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Program Pengajaran terhadap Terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dengan angka signifikan sebesar 0,043 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,160.

5.2 SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
Kualitas pelayanan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan perlu dipertahankan terutama pada Aspek Akademik yang sudah termaksud ke

dalam kategori tinggi dan juga perlu ditingkatkan karena kualitas pelayanan yang mencakup Aspek Non Akademik, Reputasi, Akses dan Program pengajaran masih berada dalam kategori cukup. Dalam hasil uji regresi pihak Fakultas perlu melakukan perhatian khusus pada variabel akses yang memiliki koefisien regresi yang paling tinggi yaitu 0,226 karena ketika variabel tersebut di perbaiki maka akan memberi pengaruh yang cukup tinggi terhadap loyalitas. Meskipun sudah mendekati kategori tinggi namun kualitas pelayanan masih perlu melakukan peningkatan agar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dapat mencapai tujuannya dan seperti pada visi dari jurusan tersebut yaitu Unggul sebagai penyelenggara pendidikan ilmu manajemen yang mampu menciptakan lulusan yang tanggap terhadap dinamika dunia usaha dan masyarakat serta berdaya saing secara nasional.

2. Bagi Universitas Negeri Medan

Dari hasil penelitian ini telah di ketahui bahwa salah satu jurusan yaitu Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan sudah memiliki kualitas pelayanan yang tinggi dalam aspek akademiknya dan sudah memasuki kategori cukup tinggi dalam variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini sehingga perlu adanya upaya untuk melakukan peningkatan bukan hanya dari jurusan melainkan juga dapat di dukung dari pihak Universitas dan juga perhatian dari universitas untuk di terapkan di Fakultas lain agar tujuan dari jurusan juga dari Universitas secara keseluruhan juga dapat terpenuhi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian, masih ada variabel variabel lain yang harus di perhatikan dalam penelitian ini. Hendaknya peneliti yang akan meneliti menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa seperti misalnya Pengalaman, Citra Perguruan Tinggi, Kepercayaan dan faktor lainnya. Oleh karena itu semakin meningkatnya atau semakin Tingginya Loyalitas mahasiswa akan semakin membantu untuk mencapai tujuan dari Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

