

## BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada Bab IV sebelumnya, maka simpulan berikut ini merupakan jawaban dari rumusan masalah, ketercapaian tujuan penelitian, dan pembuktian dari hipotesis.

1. Ada pengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) antara variabel kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa .
2. Ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik jaminan terhadap kepuasan mahasiswa.
6. Ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik empati terhadap kepuasan mahasiswa.
7. Dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah dimensi bukti fisik

## B. Implikasi

Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh terbukti bahwa kualitas layanan administrasi akademik dimensi bukti fisik merupakan dimensi paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa, disusul dimensi empati, sedangkan dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Artinya dengan mengetahui dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, serta dimensi mana yang memberikan kontribusi secara signifikan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa dapat dijadikan sebagai salah satu landasan dalam pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan sistem pelayanan administrasi akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Sehingga dalam pengembangan sistem layanan administrasi akademik yang akan dikembangkan pada masa yang akan datang perlu memperhatikan dimensi-dimensi kualitas layanan administrasi yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya tingkat kepuasan maksimal yang diharapkan mahasiswa dapat dicapai.

Terdapatnya dimensi kualitas layanan administrasi akademik dimensi bukti fisik yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa dan adanya dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang tidak ada pengaruhnya secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa merupakan dinamika dalam sistem layanan administrasi akademik UMSU, hal ini bukanlah penghambat dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengembangan sistem layanan administrasi akademik UMSU, karena pra syarat toleransi harus lebih

kecil dari 0,05%. Untuk itu sesungguhnya seluruh dimensi dalam kualitas layanan administrasi akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, namun yang perlu diperhatikan terlebih dahulu adalah dimensi kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik dan empati baru kemudian kehandalan, daya tanggap dan jaminan

### C. Saran

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) diharapkan dapat mempertahankan dan harus meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik yang selama ini telah diterapkan. Hal tersebut dapat dimulai dengan melakukan perbaikan pada variabel-variabel dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang mendapat nilai rata-rata atau kurang baik berdasarkan persepsi mahasiswa dalam sistem layanan administrasi akademik UMSU.

Dimensi yang sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem pelayanan administrasi akademik UMSU tidak boleh diabaikan dan harus terus dipelihara dan dikembangkan, karena dimensi inilah yang sangat besar pengaruhnya dalam peningkatan kepuasan mahasiswa, sehingga kualitas layanan administrasi akademik dapat terus ditingkatkan yang selanjutnya akan memberikan kepuasan optimal kepada mahasiswa.

Penerapan teknologi informasi dalam sistem layanan administrasi akademik harus di arahkan kepada sistem layanan administrasi akademik yang lebih baik, efektif dan efisien. Penerapan sistem layanan administrasi akademik berbasis teknologi informasi harus ditujukan untuk meningkatkan mutu layanan dan mengatasi kelemahan-kelemahan sistem pelayanan yang diterapkan selama ini.

Dalam penerapan sistem layanan administrasi akademik yang berbasis teknologi informasi harus didukung oleh seluruh sistem dan sub sistem serta sub-sub sistem yang ada dalam sebuah lembaga, harus adanya komitmen taat azas dalam menjalankan dan menerapkan sistem, adanya komitmen pimpinan dalam menerapkan sebuah sistem, harus didukung oleh sebuah aturan (regulasi) yang menjadi acuan seluruh komponen dalam menjalankan dan menerapkan sebuah sistem, serta dalam pengembangannya harus mengacu kepada strategi pengembangan perguruan tinggi dalam rangka mengantisipasi kebutuhan, memenangkan persaingan dan menjawab tuntutan zaman.

