

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab 6 yang digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau tidak, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen sebesar 0,786 atau 78,6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (*customer value*) mampu menjelaskan variabel dependen (*customer satisfaction*) sebesar 78,6%. Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah sebesar 0,8849 atau 88,49%.
2. Terdapat hubungan secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel *environtmental* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan nilai t hitung sebesar $1,998 > t$ tabel (1,96). Variabel *sensory* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan nilai t hitung sebesar $2,709 > t$ tabel (1,96). Variabel *interpersonal* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan nilai t hitung sebesar $6,183 > t$ tabel (1,96). Variabel *procedural* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan nilai t hitung sebesar $3,805 > t$ tabel (1,96). Variabel *deliverabel* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan nilai t hitung sebesar $2,059 > t$ tabel (1,96).

Variabel *informational* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan nilai t hitung sebesar $2,476 > t$ tabel (1,96). Variabel *financial* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan nilai t hitung sebesar $3,756 > t$ tabel (1,96).

6.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dihasilkan untuk Fakultas Teknik UKWMS, yaitu :

1. Pada variabel *enviromental* kebersihan toilet dan laboratorium perlu diperhatikan. Frekuensi pembersihan toilet dapat ditingkatkan, terutama pada toilet yang sering dipakai oleh mahasiswa. Kebersihan laboratorium harap ditingkatkan, tidak hanya dibersihkan sesudah dan sebelum praktikum berlangsung.
2. Pada variabel *sensory* kenyamanan ruang kuliah dan laboratorium perlu diperiksa kembali. Tidak menutup kemungkinan ada beberapa ruang kuliah dan laboratorium yang dirasa kurang nyaman bagi mahasiswa.
3. Pada variabel *interpersonal* kemampuan staf adminstrasi dalam menyelesaikan kegiatan administrasi perlu ditingkatkan, demikian juga dengan kemampuan staf pengajar menyampaikan materi perkuliahan. Pihak Fakultas Teknik UKWMS dapat memberikan pelatihan dan pengarahan pada

staf administrasi dan staf pengajar sehingga kemampuan mereka dapat ditingkatkan.

4. Pada variabel *procedural* hal yang perlu diperhatikan adalah pemberian nilai secara obyektif oleh staf pengajar dan pengawasan disaat ujian berlangsung. Perlu diteliti kembali apakah semua staf pengajar telah memberikan nilai dengan obyektif. Jadwal pengawas ujian mungkin dapat disesuaikan dengan jadwal pengawas yang bersangkutan, sehingga pengawasan saat ujian dapat berjalan dengan baik.
5. Pada variabel *deliverable* ada beberapa hal yang perlu segera ditindak lanjuti yaitu koleksi buku perpustakaan, fasilitas internet, dan perlengkapan toilet. Koleksi buku perpustakaan perlu ditambah dan diusahakan agar buku – buku terbitan baru juga sudah tersedia. Layanan fasilitas internet dapat ditingkatkan dengan *management bandwidth* yang lebih baik, sehingga kecepatan internet meningkat. Perlengkapan toilet perlu dilengkapi dan diperiksa kembali terutama di toilet yang sering digunakan mahasiswa.
6. Pada variabel *informational* yang perlu menjadi perhatian adalah kejelasan jawaban staf pengajar akan pertanyaan mahasiswa. Pihak Fakultas Teknik UKWMS dapat memberikan pelatihan pada staf pengajar mengenai cara berkomunikasi dan jika perlu mengirim staf pengajar untuk studi lanjut.
7. Pada variabel *financial* beasiswa bagi mahasiswa perlu ditinjau kembali, baik dalam jumlah beasiswa, besar beasiswa dan syarat – syarat untuk mendapatkan beasiswa tersebut.

8. Melakukan pemantauan berkala terhadap *Customer Value* dan kepuasan mahasiswa dalam usaha-usaha pengembangan Fakultas Teknik UKWMS, agar sesuai dengan perubahan jaman dan tuntutan mahasiswa. Dapat dilakukan diskusi *focus group* untuk mengetahui bagaimana pendapat mahasiswa mengenai pelayanan di Fakultas Teknik UKWMS. Kepuasan pelanggan yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu strategi bersaing.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, Karl, 1994. *The Northbound Train : Finding The Purpose, Setting The Direction, Shaping The Destiny of Your Organization*, New York : AMA Membership Editon.
- Band, William A., 1991. *Creating Value for Customer, Designing & Implementing A Total Corporate Strategy*, Canada : John Willey & Sons, Inc.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta: Andi
- Bintoro, Andri, 2003. Pengaruh Customer Value Terhadap Customer Satisfaction Pada Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya, Tesis Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya, Surabaya.
- Gale B.T, 1994. *Managing Customer Value Creating Quality And Service That Customer Can See*, New York : Simon & Schuster Inc.
- Hanan, Mack and Peter Karp, 1994. *Customer Satisfaction : How To Maximize Measure And Market Your Company's Ultimate Products*, USA : American Management Association
- Kotler, Philip.1997, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation dan Control*, ninth Edition, New Jersey : Prentice Hall International Editions.
- Kotler, Phillip, and Gary Armstrong. 1997. *Principles of Marketing* (7th ed), International Edition, Englewood Cliff, New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Kotler, P dan Kevin L Keller. (2006). *Marketing Management* (12th ed). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Muhammad Guntur dan Bambang Setiaji. (2005). *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Surakarta*. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Naumann. Earl, 1995. *Customer Behavior*, International Edition, Englewood Cliff, New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Pasuraman, A., Zeithaml, Valerie, Leonard L. Berry, 1984, A Concept Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol.49, pp.41.

- Porter M.E., 1994 *Competitive Advantage* (Keunggulan Bersaing Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul), Jakarta : Binarupa Aksara
- Rahayu, Sri. 2005. *SPSS Versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran*, Bandung : CV. Alfabeta
- Stanton, W. (1995). *Fundamentals of Marketing*. Tokyo: Mc Graw Hill Book Company.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta
- Universitas Katolik Widya Mandala. (2008). *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi Program Pascasarjana*. Surabaya : Pengarang.
- Webster, F.E., 1994 *Market-Driven Management Using the New Marketing Concept to Create A Customer Oriented Company*, New York : John Wiley & Sons Inc.