

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis data beserta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan berikut.

1. Dari 236 mahasiswa yang menjadi responden pada penelitian ini mempunyai beberapa karakteristik sebagai berikut.
  - a. Dilihat dari jenis kelamin, responden mayoritas adalah perempuan dengan frekuensi 187 mahasiswa (79%), sedangkan 49 mahasiswa (21%) adalah laki-laki.
  - b. Responden yang berasal dari angkatan 2011 sebanyak 25 mahasiswa (11%), angkatan 2012 sebanyak 85 mahasiswa (36%), angkatan 2013 sebanyak 45 mahasiswa (19%), dan dari angkatan 2014 sebanyak 81 mahasiswa (34%).
  - c. Responden dari lima jurusan yang ada di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan adalah 44 mahasiswa (19%) dari jurusan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, 60 mahasiswa (25%) dari jurusan Pendidikan Matematika, 69 mahasiswa (29%) dari jurusan Pendidikan Bahasa Inggris, 44 mahasiswa (19%) dari jurusan Pendidikan Biologi, dan 19 mahasiswa (8%) dari jurusan Pendidikan Guru PAUD.

2. Berdasarkan regresi logistik biner menggunakan metode *Backward Wald* diperoleh model terbaik yang menggambarkan hubungan antara variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), dan *assurance* ( $X_4$ ) dengan kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) yaitu

$$\pi(x) = \frac{\exp(-14,471 + 0,185x_1 + 0,339x_2 + 0,142x_4)}{1 + \exp(-14,471 + 0,185x_1 + 0,339x_2 + 0,142x_4)}$$

dengan model transformasi logit di atas adalah sebagai berikut

$$g(x) = -14,471 + 0,185x_1 + 0,339x_2 + 0,142x_4$$

3. Dari model yang dihasilkan diketahui bahwa variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), dan *assurance* ( $X_4$ ), merupakan variabel yang paling berpengaruh signifikan. Dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*), tiga dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), dan *assurance* ( $X_4$ ), paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Kontribusi masing-masing dimensi tersebut adalah  $X_1$  sebesar 1,203;  $X_2$  sebesar 1,403; dan  $X_4$  sebesar 1,152; serta ketepatan sebesar 86%.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Petugas BAAK agar meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik dan mahasiswa tidak merasa dipersulit dalam proses pelayanan.

2. Mengadakan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan menambah jumlah variabel bebas, memperluas cakupan wilayah penelitian, dan membentuk skala instrumen yang lebih reliabel.
3. Mengadakan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan studi kasus yang berbeda.
4. Mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai model penyelesaian lain model regresi logistik biner selain menggunakan bantuan SPSS.