

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Citra merek dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya

B. Saran

1. Bagi Prodi Manajemen

Dari hasil analisis pernyataan responden mengenai citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah

Surabaya secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Namun ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian, hal itu meliputi :

- a. Bagi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya dapat lebih meningkatkan citra di masyarakat dengan menginformasikan mengenai prestasi-prestasi yang sudah dicapai selama ini agar ke depannya dapat memberikan dampak pada keputusan mahasiswa untuk memilih melanjutkan studi di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya
- b. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya lebih bisa ditingkatkan lagi yang dilihat dari beberapa indikator berikut ini :
 - i. Bukti Langsung (*Tangible*) : Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya bisa lebih meningkatkan dan mempertahankan eksistensinya kepada mahasiswa berupa bukti nyata dari pelayanan yang diberikan dalam bentuk penampilan fisik serta sarana dan prasarana sehingga dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk memilih melanjutkan studi di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya
 - ii. Keandalan (*Reliability*) : Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya agar mampu

meningkatkan dan mempertahankan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memberikan data akurat dan terpercaya

iii. Ketanggapan (*Responsiveness*) : Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan tepat sesuai dengan keperluan mahasiswa serta segera merespon apabila terdapat mahasiswa yang mengajukan keluhan atas permasalahan yang dihadapi

iv. Jaminan (*Assurance*) : Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya agar mampu membangun kepercayaan dan keyakinan pada mahasiswa dengan selalu memberikan kejelasan informasi dan mengurus keperluan mahasiswa terkait layanan akademik

v. Empati (*Empathy*) : Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya agar dapat meningkatkan perhatian dengan menunjukkan sikap empati dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa

Adanya kualitas pelayanan yang lebih baik, akan membuat mahasiswa percaya bahwa kebutuhannya dapat terpenuhi. Sehingga hal tersebut bisa memberikan pengaruh pada keputusan mahasiswa untuk memilih Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya sebagai tempat melanjutkan pendidikannya

c. Pada variabel keputusan memilih, mahasiswa menyadari kebutuhan akan pendidikan serta sudah merasa terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak terkait Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya. Oleh sebab itu, Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya bisa lebih gencar lagi mempromosikan keunggulan dan kualitas belajar melalui media sosial, *website*, media cetak, maupun media elektronik yang dimiliki agar semakin banyak mahasiswa yang tertarik serta mempunyai antusias yang tinggi untuk memutuskan berkuliah di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi dan mengembangkan keterbatasan yang ada pada penelitian ini seperti melakukan penelitian dengan variabel-variabel lain serta melakukan pendekatan secara kualitatif untuk bisa lebih spesifik yang bisa memberikan pengaruh terhadap keputusan mahasiswa untuk memilih Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya.