

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
2. Budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya dengan memperbaiki budaya organisasi akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
3. Reputasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya dengan menjaga dan meningkatkan reputasi kampus akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Budaya organisasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan sebagai variabel moderasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Artinya variabel budaya organisasi tidak memiliki pengaruh memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Reputasi tidak berpengaruh secara signifikan sebagai variabel moderasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Artinya reputasi tidak memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan untuk penelitian selanjutnya.

1. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, budaya organisasi dan reputasi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa ketiga variabel tersebut mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 62.8%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji pada penelitian ini seperti kinerja dosen, biaya pendidikan dan lain-lain. Oleh sebab itu, untuk penelitian selanjutnya bisa mencari dan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
2. Variabel yang tidak berpengaruh signifikan pada penelitian ini seperti variabel moderasi budaya organisasi dan reputasi, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pengujian dengan menggunakan indikator yang berbeda.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada mahasiswa S1 Universitas Andalas, diharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian terhadap semua program studi.

