

6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Institut Pertanian Bogor maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka karakteristik responden Program diploma adalah sebagian besar berjenis kelamin wanita (56%) dengan rentang usia saat masuk 16-20 tahun (98%), mayoritas berstatus belum bekerja (92%), mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa (92%) dan orang tua sebagai sumber biaya pendidikan (91%). Untuk responden Program Sarjana, sebagian besar berjenis kelamin wanita (58,8%) dengan rentang usia saat masuk 16 – 20 tahun (98,9%), mayoritas berstatus belum bekerja (72%), mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa (91,3%) dan orang tua sebagai sumber pendidikan (73,9%), sedangkan untuk responden Program Pascasarjana, sebagian besar berjenis kelamin wanita (55%) dengan rentang usia saat masuk 21 – 25 tahun (31%), mayoritas sudah bekerja sebagai PNS (50%) dan pendapatan sendiri sebagai sumber biaya pendidikan (50%).

2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis*, pada Program Diploma terdapat satu atribut jasa yang menunjukkan mahasiswa merasa kurang puas dan harus dijadikan prioritas utama oleh IPB yaitu sikap para pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan (*Assurance*). Pada Program Sarjana, ada tujuh atribut jasa yang masuk ke dalam kuadran prioritas utama yaitu Memberikan informasi nilai, IP dan IPK secara akurat dan tepat waktu (*reliability*), pemberian ujian perbaikan yang tepat waktu (*assurance*), kenyamanan ruang kuliah, fasilitas ruang kuliah, dan kebersihan ruang kuliah (*tangible*), kesiapan satuan pengamanan dalam mengamankan lingkungan kampus dan pegawai administrasi cepat dan tanggap melayani mahasiswa (*responsiveness*). Program Pascasarjana, ada enam atribut jasa yang masuk ke dalam kuadran prioritas utamayaitu memberikan informasi jadwal perkuliahan secara akurat (*reliability*), kenyamanan ruang kuliah, fasilitas ruang kuliah, kebersihan ruang kuliah,

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

kebersihan kamar mandi (*tangible*), dan pegawai administrasi cepat dan tanggap melayani mahasiswa (*responsiveness*). Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk atribut kualitas pelayanan, program Diploma IPB mengidentifikasi bahwa secara umum merasa puas terhadap atribut pelayanan program Diploma IPB. Sedangkan untuk program Sarjana merasa cukup puas dan untuk responden program Pascasarjana merasa puas terhadap atribut pelayanan program Pascasarjana IPB.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SEM, didapat temuan bahwa hanya dimensi *reliability* dan *assurance* yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja mahasiswa, karena mahasiswa IPB lebih banyak dipengaruhi faktor intrinsik (motivasi dan kenyamanan kerja dari dalam diri sendiri).

Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan mahasiswa.

2.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang bisa dijadikan sebagai bahan rujukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan IPB sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan penelitian lanjutan yang dilakukan secara spesifik per fakultas. Dalam penelitian ini melibatkan aspek motivasi. Dengan demikian diharapkan riset lanjutan dapat lebih menjelaskan faktor motivasi.
2. Perlu memperbaiki fasilitas ruangan dan sarana penunjang kegiatan perkuliahan agar tercipta rasa nyaman bagi mahasiswa. Selain itu gugus kendali mutu yang ada di departemen masing-masing diharapkan dapat lebih aktif mengontrol dan mengevaluasi semua kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan perkuliahan agar proses adopsi standar mutu tetap berkelanjutan.

Dosen perlu pengembangan diri guna peningkatan kompetensinya dalam pendidikan, penelitian dan pengabdian. Misalnya, kapasitas dosen karena pengaruhnya besar terhadap kepuasan mahasiswa, misalnya dengan memberikan dana penelitian, kesempatan untuk melakukan penelitian,

workshop, seminar, konsorsium, *training*, peningkatan studi, studi banding, visitasi, dan *technical assistant*.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

