

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan pengumpulan data dari 614 sampel mahasiswa FKIP Universitas Jambi yang pernah melakukan layanan administrasi akademik sebagai responden dengan analisa data menggunakan SPSS 23 dan SmartPLS 3.0, seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan frontliner.
2. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Pelayanan frontliner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Kepemimpinan berpengaruh positif dan lebih signifikan terhadap kepuasan pelanggan ketika dimediasi secara parsial oleh pelayanan frontliner.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. maka dapat dikemukakan implikasi sebagai berikut :

1. Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Peran pemimpin dalam membuat konseptual organisasi yang berorientasi

pada mahasiswa menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan seperti yang menjadi tujuan diraihnya sertifikasi ISO 9001:2015 untuk meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan Frontliner menjadi sarana bagi kepemimpinan agar dapat lebih meningkatkan kualitas layanan yang akhirnya menghasilkan kepuasan, karena berdasarkan penelitian-penelitian yang ada kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, maka dari itu penting pengembangan SDM dan fasilitas layanan serta system POAC (planning-organizing-actuating-controlling) yang berkelanjutan. Berdasarkan hal tersebut dapat menjadi acuan bagi pihak dekanat FKIP Universitas Jambi untuk mempertahankan bahkan meningkatkan fungsi kepemimpinan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. Pelayanan frontliner secara independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan sebagai variabel mediasi juga memberikan peningkatan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam masa pandemi covid-19 persepsi mahasiswa terhadap layanan secara daring memberikan kemudahan tapi dalam indikator yang lain ternyata tidak semua layanan administrasi akademik dapat diselesaikan. Hal ini dapat menjadi rekomendasi bagi dekanat FKIP Universitas Jambi jika pandemi tetap akan berlangsung layanan apapun dapat di proses secara daring. Ada beberapa temuan dalam penelitian ini terkait pelayanan frontliner yang diterima mahasiswa, berdasarkan asumsi peneliti setelah melihat hasil penelitian pelayanan frontliner yang ada

belum optimal. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan penambah wawasan dekanat FKIP Universitas Jambi dalam melakukan peninjauan untuk peningkatan kualitas layanan administrasi akademik.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh maka saran peneliti untuk akhir tulisan ini adalah:

1. FKIP Universitas Jambi, peneliti menyarankan untuk tetap mempertahankan dan mengevaluasi pelayanan yang sudah ada sekarang, kemudian perlu ditingkatkan dengan acuan beberapa temuan yang ada dalam penelitian ini baik itu dari segi kepemimpinan, pandemi covid-19 dan pelayanan frontliner yang akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan atau mahasiswa.
2. Penelitian hanya terbatas pada layanan administrasi akademik, oleh sebab itu baiknya penelitian selanjutnya dilakukan pada layanan yang lainnya dan pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kepemimpinan, pandemi covid-19 dan pelayanan frontliner. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan variabel-variabel lain ataupun metode penelitian lainnya yang memiliki kemungkinan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.