BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis tentang Analisis Efek Mediasi *Student Trust* atas Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Program MBKM, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki dampak positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,010 < 0,05$ dan nilai T-statistic $2,581 > 1,96$. Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai atau melampaui harapan, maka mahasiswa akan menilai layanan tersebut berkualitas.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki dampak positif signifikan terhadap *Student Trust* mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas jambi. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T-statistic $7,369 > 1,96$. Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang konsisten dan andal dapat menciptakan kepercayaan (*trust*) dari mahasiswa terhadap penyedia layanan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Student Trust* memiliki dampak positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar

$0,000 < 0,05$ dan nilai T-statistic $3,770 > 1,96$. Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap kualitas dan integritas penyelenggaraan program akan cenderung lebih puas, karena mereka merasa ekspektasi mereka terpenuhi, bahkan terlampaui.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa melalui *student trust* mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value $0,002 < 0,05$ dan nilai T-statistic $3,079 > 1,96$. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa tetapi juga secara tidak langsung melalui *student trust* (kepercayaan mahasiswa).

5.2 Implikasi

Suatu penelitian ilmiah menghasilkan berbagai dampak yang terwujud dalam bentuk implikasi. Berdasarkan hasil temuan penelitian ini, terdapat beberapa implikasi yang dapat dijabarkan:

1. Untuk Peneliti

Implikasi untuk peneliti yaitu mengembangkan model konseptual yang lebih kompleks dengan menambahkan variabel lain, seperti loyalitas, atau *perceived value*, serta melakukan penelitian lebih dalam antar program studi atau universitas yang berbeda untuk melihat konsistensi pengaruh variabel-variabel tersebut. Penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai bagaimana kualitas layanan tidak hanya berperan langsung dalam kepuasan mahasiswa, tetapi juga melalui pengaruhnya terhadap *student trust* (kepercayaan mahasiswa).

2. Untuk Universitas dan Program Studi

Implikasi untuk Universitas dan Program Studi diharapkan mengoptimalkan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan berkualitas kepada mahasiswa, membangun kepercayaan mahasiswa, serta melakukan evaluasi berkelanjutan guna mengukur tingkat kepuasan dan kepercayaan mahasiswa secara berkala.

3. Untuk Mahasiswa

Implikasi untuk mahasiswa yaitu mahasiswa harus perlu memiliki kepercayaan terhadap penyelenggara program dengan lebih mampu memaknai dan mengambil manfaat dari program MBKM, proaktif dalam mencari informasi, memberikan umpan balik, dan membangun komunikasi yang sehat dengan pihak universitas. Mahasiswa juga perlu memiliki pemahaman bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh apa yang diterima, tetapi juga oleh seberapa besar mereka mempercayai sistem dan proses yang berlangsung. Serta mahasiswa juga dapat berkontribusi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan masukan yang membangun dan menjadi mitra kritis dalam pengembangan program.

5.3 Saran

1. Terhadap Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan untuk mampu secara aktif menyampaikan umpan balik terkait layanan yang diterima, baik melalui forum resmi seperti kuesioner kepuasan, musyawarah mahasiswa, maupun melalui media lain yang difasilitasi oleh institusi. Hal ini penting agar penyelenggara program dapat terus melakukan perbaikan berkelanjutan. Selain itu, membangun kepercayaan melalui keterlibatan mahasiswa dalam program MBKM dan aktivitas

akademik lainnya. Serta mahasiswa sebaiknya memahami bahwa kualitas layanan pendidikan adalah tanggung jawab Bersama, mahasiswa yang memahami hak-haknya akan lebih kritis dalam menilai layanan, dan bersama-sama menjaga lingkungan akademik yang sehat.

2. Terhadap Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan lebih jauh dengan menambahkan variabel lain, seperti *engagement*, *perceived value*, atau loyalitas, untuk memberikan pemahaman yang lebih mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Peneliti juga dapat mempertimbangkan pendekatan metodologi yang berbeda, seperti menggunakan metode kualitatif atau *mixed methods*, untuk menggali pengalaman individu secara mendalam. Populasi penelitian juga perlu diperluas, misalnya dengan melibatkan mahasiswa dari berbagai program studi, pekerja pemula, atau lulusan perguruan tinggi, agar hasil penelitian lebih representatif