

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Secara umum, gambaran ketiga variabel utama menunjukkan skor rata-rata yang tinggi, yang menandakan persepsi positif dari mahasiswa terhadap institusi. yang tercermin dari rata-rata skor tinggi pada ketiga variabel utama, yaitu: kepemimpinan transformasional, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa. Persepsi positif di sini dimaknai sebagai pandangan mahasiswa yang cenderung menyetujui bahwa pemimpin di institusi mampu menginspirasi dan memotivasi, layanan yang diberikan memenuhi harapan, serta secara umum mahasiswa merasa puas atas pengalaman mereka di kampus.
2. Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, pemimpin yang memiliki visi, mampu memberikan teladan, dan memperhatikan kebutuhan individu, berkontribusi langsung dalam meningkatkan rasa puas mahasiswa terhadap layanan dan lingkungan akademik.
3. Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Gaya kepemimpinan yang inspiratif dan suportif mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung

peningkatan kualitas layanan, baik dari aspek ketepatan, keramahan, maupun profesionalisme staf.

4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa cenderung merasa puas ketika layanan administrasi dan akademik diberikan secara cepat, adil, responsif, dan ramah.
5. Kualitas layanan memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan. Ini menunjukkan bahwa dampak kepemimpinan tidak hanya dirasakan secara langsung oleh mahasiswa, tetapi juga melalui transformasi kualitas layanan yang diberikan oleh institusi.

5.2. Saran

5.2.1. Saran untuk Universitas

1. Memperkuat Peran Pemimpin dalam Menanamkan Rasa Bangga
Berdasarkan hasil penelitian, indikator dengan nilai terendah pada variabel kepemimpinan transformasional adalah kemampuan pemimpin dalam menanamkan kebanggaan pada orang lain. Oleh karena itu, disarankan agar universitas memberikan pelatihan kepada para pimpinan akademik dan non-akademik untuk mengembangkan keterampilan dalam membangun rasa bangga dan penghargaan terhadap kontribusi sivitas akademika, agar tercipta suasana kerja yang lebih apresiatif dan inspiratif.
2. Meningkatkan Pemerataan Pelayanan bagi Mahasiswa
Pada variabel kualitas layanan, indikator terendah adalah tentang persepsi

mahasiswa terhadap pemerataan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua mahasiswa merasakan pelayanan yang setara. Untuk itu, universitas disarankan untuk melakukan evaluasi internal terhadap alur dan perlakuan dalam layanan mahasiswa guna memastikan semua pihak mendapatkan akses dan perhatian yang sama tanpa diskriminasi.

3. Meningkatkan Kemudahan Pelaporan Keluhan Mahasiswa
Indikator terendah pada variabel kepuasan mahasiswa adalah kemudahan pelaporan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih mengalami kesulitan atau hambatan dalam menyampaikan keluhan atau masukan terhadap layanan. Universitas perlu menyediakan sarana pelaporan yang lebih mudah dijangkau, transparan, dan cepat ditindaklanjuti, misalnya dengan memanfaatkan platform digital atau kotak saran yang aktif direspon secara berkala.

5.2.2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian ini masih terbatas pada satu perguruan tinggi, yaitu Universitas Jambi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian ke universitas lain, baik negeri maupun swasta, agar hasilnya lebih generalizable dan dapat dibandingkan antar institusi pendidikan tinggi.
2. Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memediasi atau memoderasi hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kepuasan mahasiswa, seperti engagement, organizational climate, atau persepsi keadilan akademik.

3. Metode penelitian kuantitatif yang digunakan dalam studi ini dapat dilengkapi dengan pendekatan kualitatif, seperti wawancara atau FGD, untuk menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap kualitas layanan dan gaya kepemimpinan yang dirasakan.

Dengan mengikuti saran-saran ini, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pengembangan teori dan praktik dalam konteks pendidikan tinggi.