

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi memiliki nilai t hitung sebesar 2,887 dengan nilai signifikansi 0,016 ($p < 0,05$), yang berarti hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan administrasi yang diberikan — seperti responsivitas, empati, dan kepastian layanan — maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Fasilitas Belajar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji t pada variabel fasilitas belajar menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,684 dengan signifikansi 0,009 ($p < 0,05$). Artinya, fasilitas yang mendukung seperti ruang belajar yang nyaman, akses internet, dan sarana pendukung akademik lainnya secara positif meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran.
3. Kualitas Pelayanan Administrasi dan Fasilitas Belajar secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji f menunjukkan bahwa f hitung sebesar 6,939 dengan signifikansi 0,002 ($p < 0,05$), yang berarti bahwa kedua variabel tersebut bersama-sama

mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara signifikan. Kontribusi gabungan dari pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai memberikan pengalaman belajar yang lebih berkualitas bagi mahasiswa.

5.2 Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Penelitian ini memperkuat teori-teori terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks pendidikan tinggi. Temuan ini juga mendukung pendekatan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas layanan institusi pendidikan.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pengelola Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi untuk melakukan peningkatan kualitas layanan administrasi dan pembaruan fasilitas belajar. Penyusunan strategi perbaikan layanan berbasis data kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting dalam menjaga akreditasi dan daya saing program studi

5.3 Saran

1. Bagi Pihak Program Studi

Tingkatkan responsivitas dan ketepatan layanan administrasi, termasuk sistem informasi akademik, guna mempercepat birokrasi dan meminimalkan keluhan mahasiswa dan Perkuat pelatihan bagi staf

administrasi agar memiliki kompetensi layanan prima sesuai dengan prinsip TQM.

2. Bagi Pengelola Sarana dan Prasarana Kampus

Lakukan pembenahan fasilitas belajar secara berkala, termasuk perawatan AC, proyektor, dan koneksi internet. Tambahkan sarana penunjang seperti ruang diskusi, toilet bersih, kantin terjangkau, dan tempat parkir yang luas untuk meningkatkan kenyamanan mahasiswa.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas dosen, interaksi sosial, atau sistem pembelajaran daring untuk mendapatkan gambaran yang lebih holistik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian lanjutan dapat menggunakan metode kualitatif atau mixed method untuk menggali pengalaman mahasiswa secara lebih mendalam.