BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangibles*) tidak memiliki pengaruh positif terhadap kehandalan (*reliability},* Hal ini menunjukan bahwa bukti fisik kampus PPs UM Metro Lampung, seperti penampilan karyawan dan dosen yang rapih, sikap karyawan dan dosen yang ramah, sarana dan prasarana kampus yang memadai, fasilitas fisik seperti halaman parkir, komputer mahasiswa dan kelengkapan dalam mahasiswa belajar yang memadai, bangunan yang megah, tidak mempengaruhi *reliability* PPs UM Metro Lampung dalam memberikan pelayanan yang beik terhadap mahasiswa PPs UM Metro Lampung*.*

2. Jaminan *(anssurance)* berpengaruh positif terhadap kehandalan (*reliability)* bahwa dengan kemampuan PPs UM Metro Lampung dalam hal menyediakan fasilitas keamanan yang memadai, sikap ramah karyawan dalam memberikan pelayanan, pengetahuan dosen dan karyawan yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa ataupun alumni, memberikan jaminan akan rasa aman pada saat kuliah di PPs UM Metro Lampung, kesopanan serta keramahan petugas dapat berpengaruh positf terhadap *relaibility* PPs UM Metro Lampung.

3. Empati *(emphaty)* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kehandalan (*reliability)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung, artinya empati, perhatian yang diberikan petugas terhadap mahasiswa seperti mendengarkan keluhan mahasiswa, kepekaan terhadap masalah yang dikeluhkan mahasiswa. Tidak memberikan pengaruh tehadap kehandalan PPs UM Metro dalam memberikan pelayanan yang baik seperti fasiltas serta kemudahan bagi mahasiswa, seperti halnya dalam mahasiswa dapat mengakses mata kuliah apa yang akan dientri secara

online, serta pembayaran SPP yang dapat dilakukan secara online tanpa harus datang ke kampus, dalam hal melayani mahasiswa, memberikan informasi kepada mahasiswa petugas melakukanya sesuai dengan prosedur dan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

4. Tidak terdapat pengaruh bentuk fisik *(tangible)* terhadap daya tanggap *(responsiviness)* PPs Universitas Muhammadiyah Metro. Hal ini menunjukan bahwa bukti fisik kampus PPs UM Metro Lampung, seperti bangunan yang megah, terdapat fasilitas kantor atau kuliah yang memadai tidak mempengaruhi daya tanggap *(responsiveness)* dalam melayani atau memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

5. Terdapat pengaruh langsung positif variabel empati *(emphaty)* terhadap variabel daya tanggap *(responsiviness)* PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung, *empahty* adalah salah satu indikator yang sangat berpengaruh dalam kualitas peyalanan dengan cara memberikan perhatian memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan mahasiswa serta menjalin komunikasi yang baik terhadap mahasiswa, mendengarkan apa ayang dikeluhkan mahaiswa. Hal tersebut akan berpengaruh positf dalam daya tanggap *(responsivenees)* PPs UM Metro Lampung, daya tanggap *(responsiveness*) adalah kemampuan kesediaan karyawan dan perusahaan dalam memberikan pelayanan, membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani keluhan pelanggan, dalam memberikan pelayanan yang baik bagi mahasiswa sehingga mahaiswa menjadi loyal terhadap PPs UM Metro Lampung.

6. Terdapat pengaruh langsung positif kehandalan (*reliability*) terhadap daya tanggap *(responsiviness)* PPs Universitas Muhammadiyah Metro Dimana apabila suatu universitas atau perguruan tinggi memiliki kehandalan yang baik dalam hal melayani mahasiswa dengan baik dalam hal akademik maupun non akademik, pelayanan yang tepat waktu, mampu membatu memberi solusi yang tepat sesuai dengan harapan mahasiswa, dan SDM yang baik yang dimiliki universitas, maka memiliki pengaruh positif langsung terhadap responsivinees PPs UM Metro Lampung,

7. Terdapat pengaruh langsung positif variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap variabel loyalitas PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung. Dengan adanya bukti fisik yang baik, sarana dan prasana yang dimiliki kampus untuk menujang proses belajar mengajar mahasiswa akan sangat merasa diuntungkan dari segi fasilitas yang baik, kemudahan dalam memperoleh informasi akademik maupun non akademik, kemudahan dalam proses pembayaran SPP, serta pelayanan yang baik dari PPs Universitas Muhammadiyah Metro, mahasiswa merasa puas dan dengan adanya rasa puas akan pelayanan tersebut, secara otomatis akan memuat mahasiswa loyal serta mempromosikan sengan rekan nya

8. Terdapat pengaruh langsung positif antara variabel empati (*emphaty*) terhadap variabel loyalitas PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung, Dimana empati adalah salah satu variabel penting dalam sebuah peayanan yang baik yang di berikan PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung, *Empahty* adalah salah satu indikator yang sangat berpengaruh dalam kualitas peyalanan dengan cara memberikan perhatian memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan mahasiswa serta menjalin komunikasi yang baik terhadap mahasiswa, mendengarkan apa ayang dikeluhkan mahaiswa, dengan adanya sikap empati yang baik akan berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas yang diberikan mahasiswa terhadap PPs UM Metro Lampung,

9. Terdapat pengaruh langsung positif antara variabel daya tanggap (*responsiviness)* terhadap variabel loyalitas PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung. dengan daya tanggap yang PPs UM Metro Lampung baik terhadap keluhan mahasiswa,mengerti apa yang diinginkan mahasiswa.Maka akan memunculkan *feed back* yanng baik bagi PPs dimana mahasiswa secara tidak langsung akan lolay terhadap kampus mahasiswa akan memiliki sikap kepercayaan mahasiswa dalam penggunaan jasa yang konsisten atas pelayanan atau produk jasa suatu perguruan tinggi yang digunakan mahasiswa, sehingga mahasiswa memberikan informasi yang positif mengenai kampun dan melakukan atau merekomendasikan produk atau layanan perguruan tinggi terhadap orang lain.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan untuk PPs UM Metro Lampung antara lain sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles)* kemampuan perusahaan (perguruan tinggi) untuk dapat menunjukan eksistensinya kepada konsumen (mahasiswa) baik dari sarana prasarana, fasilitas fisik, peralatan yang digunakan perusahaan (perguruan tinggi), dan personil (Penampilan dan sikap karyawan). Beberapa hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen, agar konsumen loyal terhadap produk atau jasa perusahaan, artinya dengan dengan PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung meningkatkan *tangible* (bukti fisik) contohnya menyediakan fotocoy gratis untuk mahasiswa, menyediakan tempat ibadah yang luas, dan menyediakan komputer yang layak bagi mahasiswa, dengan harapan mahasiswa akan merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung. Sehingga mahasiswa loyal terhadap PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

2. Jaminan *(assurance)* pada PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung sudah baik namun dalam hal pelayanan seperti sikap yang lebih ramah, ketelatenan dalam menghadapi atau melayani mahasiswa yang sudah berusia diatas 40 th harus lebih ditingkatkan.

3. *Reliability* kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu, karyawan memberikan pelayanan yang sopan terhadap pelanggan, dan karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan mahasiswa harus dijaga, karna dengan pelayanan yang cepat dan tepat dalam melayani mahasiswa akan merasa sangat muda

4. Daya tanggap *(responsiviness)* dalam melayani mahasiswa petugas agar lebih *responsiviness* seperti halnya tanggap dalam melayani mahasiswa yang sulit untuk berkomunikasi dosen, serta harus lebih sabar dalam melayani mahasiswa yang sudah lanjut usia dan gaptek akan teknologi dan informasi mengenai akademik maupun non akademik, dengan pelayanan yang baik diharapkan mendapat *Feed Back* dari mahasiswa merekomendasikan PPS Universitsas Muhammadiyah Metro Kepada rekannya.

5. Empaty kemampuan dalam melayani pelanggan dengan tulus dan memberikan perhatian memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan serta menjalin komunikasi yang baik terhadap pelanggan sudah sangat baik, dan harus dijaga dengan demikian mahasiswa dengan PPS Universitsas Muhammadiyah Metro akan terciptanya suatu hubungan yang *balance* (seimbang).

6. Untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa maka PPS Universitsas Muhammadiyah Metro, harus dapat memberikan pelayanan yang mudah, pelayanan yang cepat, dan tepat waktu sehingga mahasiwa merasa puas akan pelayanan yang diberikan PPS Universitsas Muhammadiyah Metro dan mahasiswa akan merekomendasikan kepada orang lain untuk kuliah di PPS Universitsas Muhammadiyah Metro.