

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di Universitas Muhammadiyah Metro. Dapat dilihat dari hasil analisis data uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan uji linieritas. Yang artinya apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus sudah baik maka akan semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh para mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.
2. SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai variabel moderasi mampu memperkuat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Metro. Dapat dilihat dari hasil analisis data uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dan uji MRA. Yang artinya apabila SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dilakukan oleh pihak kampus sudah baik maka akan semakin meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh staff BAU yang kemudian akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh para mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pihak BAU Universitas Muhammadiyah Metro lebih meningkatkan Kembali pelayanan yang akan diberikan kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro yang akan melakukan administrasi agar mahasiswa dapat mendapatkan kepuasan yang mereka inginkan selama melakukan kegiatan administrasi.
2. Pihak BAU Universitas Muhammadiyah Metro disarankan lebih mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada agar dapat melakukan

pelayanan yang baik untuk mahasiswa yang akan melakukan kegiatan administrasi dan agar mahasiswa yang melakukan kegiatan administrasi di Universitas Muhammadiyah Metro mendapatkan kepuasan sesuai dengan keinginan dan harapan.