

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya mengenai hubungan antara variabel *non-academic aspects*, *academic aspects*, *program issues*, *reputation* dan *access* terhadap *student satisfaction* pada 465 responden mahasiswa yang sedang menjalani program studi di universitas di kota Batam yang menjadi objek penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil pengujian pada hipotesis pertama (H1) dengan regresi berganda menyatakan bahwa *non-academic aspects* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *student satisfaction*. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Kayastha (2011).
- b. Hasil pengujian pada hipotesis kedua (H2) dengan regresi berganda menyatakan bahwa *academic aspects* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *student satisfaction*. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Kayastha (2011).
- c. Hasil pengujian pada hipotesis ketiga (H3) dengan regresi berganda menyatakan bahwa *program issues* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *student satisfaction*. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Kayastha (2011).
- d. Hasil pengujian pada hipotesis keempat (H4) dengan regresi berganda menyatakan bahwa *reputation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

student satisfaction. Dalam hipotesis ini, peneliti tidak mendapatkan hasil dari penelitian lain yang bertolak belakang dengan hasil hipotesis ini.

Semua hasil penelitian-penelitian lain yang didapatkan peneliti mendukung hasil ini.

- e. Hasil pengujian pada hipotesis kelima (H5) dengan regresi berganda menyatakan bahwa *access* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *student satisfaction*. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian dari Kayastha (2011).

5.2 Keterbatasan

Dalam melakukan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang mengakibatkan kurang sempurnanya penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Jumlah responden hanya 465 sehingga hal tersebut kurang untuk mewakili keadaan sebenarnya di universitas yang ada di Batam.
- b. Penulis mendapatkan kendala dalam mengumpulkan data yaitu keterbatasan waktu dan biaya.
- c. Hasil uji *adjusted R square* yang kecil yaitu 0.363 yang berarti variabel independen hanya menjelaskan 36.3% variabel dependen dan selebihnya dijelaskan oleh faktor lain. Penelitian ini hanya menggunakan variabel *non-academic aspects, academic aspects, program issues, reputation* dan *access*. Sehingga masih terdapat variabel lain yang dapat menjelaskan variabel *student satisfaction*.

- d. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yang kurang spesifik yaitu mahasiswa yang sedang menjalani program studi di salah satu universitas di Batam sehingga mahasiswa baru yang belum mempunyai pengalaman di universitas tersebut juga diikutsertakan dalam penelitian ini.
- e. Populasi responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang sedang menjalani program studi di universitas di Batam saja. Padahal selain 4 universitas tersebut, masih banyak perguruan tinggi yang terdapat di Batam, seperti sekolah tinggi, akademi dan politeknik.

5.3 Rekomendasi

Penulis dapat menuliskan rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya atau untuk perguruan tinggi khususnya universitas. Penulis mengharapkan untuk dapat dipertimbangkan:

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengambil sampel yang lebih banyak lagi karena semakin banyak sampel yang diambil, semakin akurat dan terpercaya hasil yang didapatkan.
- b. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel-variabel lain baik sebagai independen atau mediating yang lebih mudah untuk direalisasikan, seperti *group size* dan *design, delivery and assessment* menurut Kayastha (2011). Penulis berasumsi *group size* atau jumlah mahasiswa didalam kelas juga berpengaruh dalam kepuasan mahasiswa. Kemudian *design, delivery and assessment* yaitu rangkaian materi,

penyampaian materi tersebut dan penilaian staf pengajar terhadap mahasiswa juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah kriteria-kriteria lain yang lebih spesifik untuk sampel penelitian seperti mahasiswa yang sudah menjalani program studi lebih dari 2 tahun atau 4 semester disalah satu universitas tersebut agar hasil yang diinginkan lebih akurat.

d. Penelitian selanjutnya direkomendasikan agar objek penelitian tidak hanya universitas saja, dapat juga menggunakan objek penelitian lain untuk lebih membuktikan teori ini, seperti sekolah tinggi, akademi dan politeknik.

e. Kepada perguruan tinggi khususnya universitas, agar dapat lebih memperhatikan aspek *service quality* karena suatu universitas yang dapat meningkatkan kualitas layanan maka akan juga akan meningkatkan kepuasan dari mahasiswa. Apabila mahasiswa tersebut merasa puas akan kualitas layanan dari suatu universitas maka mahasiswa tersebut akan merekomendasikan universitas tersebut kepada orang lain sehingga dapat menjadi media promosi bagi universitas.

f. Kepada universitas, dapat lebih memperhatikan aspek *academic aspects* karena aspek *academic aspects* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *student satisfaction*, tanpa mengesampingkan aspek-aspek penting lainnya. Universitas sebaiknya mempunyai tenaga pengajar yang kompeten yang dapat mendukung bidang akademi universitas tersebut sehingga menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan.

- g. Kepada universitas, dapat lebih memperhatikan aspek *program issues* karena mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap *student satisfaction*. universitas sebaiknya menawarkan berbagai macam jurusan yang terakreditasi dengan baik sehingga calon mahasiswa memiliki pilihan untuk jurusan yang diminati.
- h. Kepada universitas, dapat lebih memperhatikan aspek *reputation* karena mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap *student satisfaction*. universitas sebaiknya mempunyai citra yang baik dipandangan mahasiswa dan orang lain karena dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap universitas tersebut. Hal ini bisa dilakukan dengan memenangkan lomba-lomba dalam bidang akademik sehingga terlihat universitas dapat menciptakan mahasiswa yang berkualitas.