

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data yang terkumpul dari penelitian serta pengolahan dengan menggunakan Structural Equation Model, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Total quality management* (TQM) mempunyai hubungan signifikan sebesar \*\*\* dan mempunyai pengaruh positif 0.747 terhadap kualitas pelayanan (KL), sehingga hipotesis penelitian pertama memperoleh dukungan dan teruji kebenarannya.
2. *Total quality management* (TQM) mempunyai tidak signifikan sebesar 0.820 dan mempunyai pengaruh negatif sebesar 0.52 terhadap kepuasan pelanggan (KP), sehingga hipotesis penelitian kedua tidak memperoleh dukungan dan tidak teruji kebenarannya.
3. Kualitas pelayanan (KL) mempunyai pengaruh signifikan sebesar 0.004 dan mempunyai pengaruh positif sebesar 0.890 terhadap kepuasan pelanggan (KP), sehingga hipotesis penelitian ketiga memperoleh dukungan dan teruji kebenarannya.
4. *Indirect effect total quality management* terhadap kepuasan adalah 0,665 (pengaruh positif) dan lebih besar dari pada *direct effect* yang sebesar -0,52. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan terbukti dan teruji kebenarannya sebagai variabel mediasi dari variabel *total quality management* terhadap variabel kepuasan pelanggan.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dari penelitian ini adalah sedikitnya jumlah sampel yang diambil dan juga hanya dilakukan di beberapa perguruan tinggi swasta saja. Sehingga jika dilakukan di lebih banyak perguruan tinggi kemungkinan hasil yang ditampilkan juga akan berbeda.

Selain itu terdapat kendala yang bersifat situasional yaitu pengisian kuesioner yang dapat mempengaruhi para responden pada saat menjawab kuesioner, yang memungkinkan jawaban dari responden tidak jujur dikarenakan pada saat menjawab peneliti tidak mengontrol responden secara aktif.

## 5.3 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu dan saat ini, peneliti memberi saran untuk masukan dan bahan pertimbangan. Adapun saran yang diberikan adalah :

1. Bagi Perguruan Tinggi Swasta Surabaya
  - a. Diharapkan perguruan tinggi swasta tetap melakukan perbaikan yang berkelanjutan disemua struktur organisasinya, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan perguruan tinggi swasta akan meningkat. Karena melalui *total quality management* memuat konsep terhadap perbaikan internal organisasi secara terus menerus. Sedangkan kualitas pelayanan yang berperan untuk memberikan bukti bahwa perbaikan yang dilakukan mampu memberikan kepuasan bagi mahasiswa saat menempuh perkuliahan.

Perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *total quality management* dapat dilakukan antara lain dengan :

1. Perguruan tinggi menggunakan pembandingan berupa perguruan tinggi swasta atau perguruan tinggi negeri yang lebih maju. Hal tersebut untuk lebih memahami bagaimana perusahaan yang maju melakukan demikian sehingga dapat memperbaiki operasinya sendiri.
  2. Membuat desain proses yang berkualitas, dimana proses tersebut adalah proses penyelenggaraan program dan penyediaan jasa pendidikan yang bermutu.
  3. Menerjemahkan kebutuhan mahasiswa kedalam persyaratan teknis yang tepat untuk setiap tahap pengembangan pelayanan jasa yang akan diberikan.
- b. Kepuasan tercipta karena kualitas pelayanan perusahaan sesuai dengan apa yang telah diharapkan dan diinginkan pelanggan. Jika perbaikan yang dilakukan pihak perguruan tinggi swasta tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa sebagai pelanggan, akibatnya adalah mahasiswa menjadi tidak puas dengan perbaikan yang ada. Oleh karena itu perbaikan – perbaikan yang dilakukan oleh pihak perguruan tinggi swasta adalah perbaikan yang sesuai dengan keinginan dan harapan bagi mahasiswa sebagai pelanggan.

Kualitas pelayanan yang bisa menunjang kepuasan mahasiswa diperguruan tinggi swasta antara lain :

1. Melakukan survei rutin secara berkala, untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pihak PTS telah memuaskan mahasiswa.
  2. Membuat forum terbuka yang mempertemukan perwakilan pihak mahasiswa dan pihak PTS dengan tujuan agar pelanggan dapat langsung menyampaikan keluhannya dan pihak PTS langsung memberikan respon atas keluhan tersebut.
- c. Perbaikan kepuasan pelanggan di perguruan tinggi swasta dapat dicapai jika pihak PTS mampu menerapkan *total quality management* dan didukung oleh kualitas pelayanan yang baik. Jika *total quality management* memperbaiki internal perusahaan, maka kualitas pelayananlah yang menjadi acuan dari adanya perbaikan internal yang telah dilakukan.

Oleh karena itu, pihak PTS harus tetap menerapkan *total quality management* dan juga tetap memperhatikan kualitas pelayanan, agar mahasiswa mendapat kepuasan dari kinerja yang telah dilakukan pihak PTS.

### 3. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Bagi peneliti yang akan datang yang akan menggunakan model dan desain penelitian yang sama, disarankan agar sampel penelitian yang digunakan lebih banyak dan tidak hanya di perguruan tinggi swasta di Surabaya saja

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Naveed Tariqand Dan Nadia Moussaoui "The Main Antecedent of Customer Loyalty in Moroccan Banking Sector". (2009). International Journal of Business and Management Science.
- Adhimas Wijaya. 2010. 20 PTS Unggulan Kopertis Wilayah VII Jatim. (<http://adhimaswijaya.wordpress.com/2010/07/09/20-pts-unggulan-kopertis-wilayah-vii-jatim>, di akses 9 November 2012)
- Agusty, Ferdinand. 2002. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Chee-Wee Tan et, al.2010.*Understanding the Antecedents and Consequences of E-Government Service Quality: Transactional Frequency as a Moderator of Citizens' Quality Perceptions*
- Debby Likumahua. 2010. "Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Ambon". Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Drs. M.N. Nasution, M.Sc. 2001. "Manajemen Mutu Terpadu." Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dr. A. Hanief Ghafur. 2008. *manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Di Indonesia*. Depok: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Semarang : BP UNDIP.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling*. Semarang : BP UNDIP.
- Juliansyah. Noor. 2010. *Metodologi Penelitian*. Kencana.
- Keeng-Boon Ooi., et al 2011. "Are TQM practices supporting customer satisfaction and service quality ?" *Emerald Group Publishing Limited*.
- Kotler, Philip & Keller,Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Inggris Pearson Education, Edisi Indonesia PT. Indeks.
- Malhotra, Naresh K. 2009. Riset Pemasaran. Edisi keempat Indeks.

- Margee Hume and Gillian Sullivan Mort. 2008. *The consequence of appraisal emotion, service quality, perceived value and customer satisfaction on repurchase intent in the performing arts*
- Uma Sekaran. 2009. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_, 2006. "Metode Penelitian Untuk Bisnis." In *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, by Uma Sekaran, 137. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Direktori Perguruan Tinggi Swasta. *Kopertis wilayah tujuh Jawa Timur*. Surabaya, 2010.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Wei-Ming Ou., *et al.* 2011. "Relationship among customer loyalty programs, service quality, relationship quality and loyalty." *Journal Management Chinese Studies*.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada.

# LAMPIRAN