

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bahwa berdasarkan hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan terhadap 400 mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,767 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,966 ($3,767 > 1,966$) dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Selain itu, nilai Beta sebesar 0,580 menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Bahwa berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,833, yang berarti bahwa kualitas layanan akademik mampu menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa sebesar 83,3%, sedangkan sisanya 16,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,689 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah sampel dan variabel penelitian, kontribusi kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa tetap tergolong kuat, yaitu sebesar 68,9%. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas layanan akademik merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di FTIK UIN Syekh Wasil Kediri. Berdasarkan hasil analisis terhadap lima dimensi kualitas layanan akademik, seluruh dimensi

memperoleh penilaian dalam kategori baik dari mahasiswa. Dimensi Reliability (Keandalan) memperoleh persentase tertinggi sebesar 62,8%, diikuti Responsiveness (60,5%), Assurance (59,8%), Tangibles (55,5%), dan Empathy (53,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan akademik telah dilaksanakan secara konsisten, responsif, profesional, didukung fasilitas yang memadai, serta disertai perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, dimensi Reliability menjadi dimensi yang paling dominan dalam penilaian kualitas layanan akademik.

3. Bahwa hasil penelitian kualitatif memperkuat temuan kuantitatif tersebut. Mahasiswa menilai bahwa layanan akademik yang diberikan telah berjalan dengan baik melalui tersedianya fasilitas yang memadai (tangibles), pelayanan yang konsisten dan tepat (reliability), respons yang cepat terhadap kebutuhan mahasiswa (responsiveness), pelayanan yang profesional dan memberikan rasa percaya (assurance), serta adanya perhatian terhadap kebutuhan dan kendala akademik mahasiswa (empathy). Temuan ini menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan akademik mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, kualitas layanan akademik terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

B. Saran

1. Bagi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN Syekh Wasil Kediri, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan akademik, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi akademik, serta responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa agar kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat.
2. Bagi pelaksana teknis layanan akademik, diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik serta terus melakukan evaluasi dan perbaikan layanan akademik secara berkala berdasarkan kritik dan saran dari mahasiswa.
3. Bagi dosen dan tenaga kependidikan, diharapkan dapat meningkatkan komunikasi dan pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan profesional kepada mahasiswa sehingga tercipta lingkungan akademik yang nyaman dan kondusif.
4. Bagi mahasiswa, diharapkan dapat memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun terhadap pelayanan akademik sehingga pihak fakultas dapat mengetahui kekurangan layanan dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.
5. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa, seperti fasilitas pendidikan, kualitas pembelajaran, atau sistem informasi akademik sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih luas dan mendalam.