

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan tesis yang berjudul “Hubungan Antara Kepuasan Pelayanan Akademik dengan Loyalitas Mahasiswa Pascasarjana IAIN Kediri.” Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik di Pascasarjana IAIN Kediri dikategorikan sangat tinggi dengan nilai rata-rata 149,33 yang berada pada skor 105-125.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa loyalitas mahasiswa dikategorikan tinggi dengan nilai rata-rata 32,09 yang berada pada skor 27,2-33,6.
3. Dan berangkat dari hasil analisis melalui bantuan SPSS IBM 25 dapat disimpulkan bahwa, adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa semester 4 angkatan 2019 Pascasarjana IAIN Kediri.

#### **B. Implikasi teoritis dan praktis**

Implikasi dari hasil penelitian mencakup dua hal, yaitu implikasi teoritis dan implikasi praktis. Implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusi bagi perkembangan teori-teori pelayanan akademik perguruan tinggi, sedangkan implikasi praktis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap pelayanan akademik di Pascasarjana IAIN Kediri.

##### **1. Implikasi teoritis**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan berhubungan dengan loyalitas mahasiswa. Kepuasan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Semakin tingginya tingkat kepuasan pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat loyalitas mahasiswa, karena kepuasan pelanggan dengan kesetiaan pelanggan dimana perilaku pelanggan yang

merasa puas akan menjadi lebih setia. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

## 2. Implikasi praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini secara praktis memberikan implikasi pada pihak Perguruan Tinggi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan, agar kepuasan dan loyalitas mahasiswa semakin meningkat.

## C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk pertimbangan pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perguruan Tinggi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya informasi empiric dalam hal kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas. Dan diharapkan dapat melengkapi atau menyempurnakan kekurangan penelitian ini.
3. Penelitian ini hanya terbatas di lingkungan Perguruan Tinggi Pascasarjana IAIN Kediri, diharapkan kedepannya hasil dari penelitian ini dapat lebih luas lagi dalam pemanfaatannya.