

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan dengan model HEISQUAL di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ), diperoleh kesimpulan yang menjawab ketiga rumusan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Tingkat kualitas layanan pendidikan berdasarkan tujuh dimensi HEISQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai kesenjangan (*gap*) negatif antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan pendidikan yang dirasakan mahasiswa masih belum sepenuhnya memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan. Berdasarkan hasil analisis *gap*, dimensi *Infrastructure and Facilities* memiliki nilai kesenjangan terbesar, yaitu sebesar $-0,218$, sedangkan dimensi *Safety and Security* memiliki nilai kesenjangan terkecil, yaitu sebesar $-0,112$. Dengan demikian, aspek *Infrastructure and Facilities* menjadi dimensi yang memiliki kesenjangan paling besar antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan mahasiswa.
2. Hasil pengujian CB-SEM menunjukkan bahwa terdapat empat dimensi HEISQUAL yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yaitu *Teacher's Profile*, *Infrastructure and Facilities*, *Management and Support Staff*, dan *Employment Quality*. Sementara itu, *Curriculum*, *Safety and Security*, dan *Students' Skills Development* tidak berpengaruh signifikan. Berdasarkan nilai *Standardized Regression Weight* (β), *Teacher's Profile* memiliki pengaruh relatif terbesar terhadap kepuasan mahasiswa ($\beta = 0,270$), diikuti oleh *Infrastructure and Facilities* ($\beta = 0,245$), *Employment Quality* ($\beta = 0,220$), dan *Management and Support Staff* ($\beta = 0,197$).
3. Berdasarkan hasil *Importance–Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan pada lima dimensi yang berpengaruh signifikan, terdapat sepuluh indikator

yang berada pada Kuadran I dan menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu EQ_7, TP_14, TP_16, EQ_4, IF_10, EQ_1, MS_6, TP_3, MS_8, dan TP_1. Indikator dengan gap terbesar adalah EQ_7 (universitas memiliki reputasi baik di industri berdasarkan kinerja lulusannya) dengan nilai gap sebesar -1,445 dan tingkat kesesuaian sebesar 67,31%. Oleh karena itu, prioritas perbaikan perlu diarahkan pada peningkatan hubungan universitas dengan dunia industri, kualitas dan kompetensi dosen, layanan penempatan kerja atau magang, layanan administrasi, serta fasilitas dan lingkungan kampus.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, baik bagi pihak institusi maupun bagi penelitian selanjutnya.

5.2.1 Saran bagi Pihak Institusi (UPNVJ)

1. UPNVJ disarankan untuk memprioritaskan perbaikan terhadap 10 indikator yang berada pada Kuadran I IPA, yaitu EQ_7, TP_14, TP_16, EQ_4, IF_10, EQ_1, MS_6, TP_3, MS_8, dan TP_1, karena indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi tingkat kinerja yang dirasakan mahasiswa masih relatif rendah.
2. Pada dimensi *Employment Quality*, UPNVJ disarankan untuk memperkuat hubungan dengan dunia industri dan meningkatkan reputasi lulusan melalui perluasan kerja sama dengan perusahaan dan asosiasi profesi, penguatan program magang, peningkatan layanan pusat karier, penyelenggaraan job fair, penyediaan informasi lowongan kerja, serta pelacakan kinerja lulusan secara berkala. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesiapan mahasiswa memasuki dunia kerja sekaligus memperkuat persepsi positif dunia industri terhadap kualitas lulusan UPNVJ.
3. Pada dimensi *Teacher's Profile*, UPNVJ disarankan untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran melalui pengembangan kompetensi dosen, penerapan pembelajaran yang lebih partisipatif,

pemberian kesempatan kepada mahasiswa untuk berdiskusi dan menyampaikan pendapat, peningkatan kemampuan dosen dalam memberikan penjelasan terhadap pertanyaan mahasiswa, serta penerapan sistem penilaian yang adil dan transparan.

4. Pada dimensi *Infrastructure and Facilities*, UPNVJ disarankan untuk meningkatkan pemeliharaan dan estetika bangunan kampus secara berkala agar lingkungan kampus terlihat lebih rapi, nyaman, terawat, dan menarik secara visual.
5. Pada dimensi *Management and Support Staff*, UPNVJ disarankan untuk meningkatkan akurasi dan kemutakhiran data administrasi serta mempercepat penyelesaian permasalahan mahasiswa. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui integrasi sistem informasi, pemutakhiran data secara berkala, penerapan prosedur verifikasi data, penetapan standar waktu pelayanan, serta penerapan sistem pelacakan pengaduan mahasiswa.
6. UPNVJ disarankan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan pendidikan secara berkala dengan memanfaatkan hasil CB-SEM dan IPA secara bersama-sama. Hasil CB-SEM dapat digunakan untuk mengidentifikasi dimensi yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan hasil IPA dapat digunakan untuk menentukan indikator yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan. Dengan demikian, hasil evaluasi dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan pendidikan secara lebih terarah.

5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain di luar tujuh dimensi HEISQUAL yang digunakan dalam penelitian ini, karena masih terdapat variasi kepuasan mahasiswa yang belum dijelaskan oleh model penelitian. Variabel yang dapat dipertimbangkan antara lain citra institusi, biaya pendidikan,

loyalitas mahasiswa, kualitas sistem informasi akademik, atau pengalaman mahasiswa secara keseluruhan.

2. Objek penelitian juga dapat diperluas, misalnya dengan membandingkan kualitas layanan antar fakultas di UPNVJ atau antarperguruan tinggi. Perluasan objek dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai perbedaan kualitas layanan pada setiap unit atau institusi, sehingga rekomendasi perbaikan yang dihasilkan menjadi lebih tepat sasaran.
3. Penelitian berikutnya dapat menambahkan pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam, observasi, atau diskusi kelompok. Pendekatan ini dapat membantu menjelaskan alasan di balik penilaian mahasiswa terhadap indikator yang masih rendah, terutama pada aspek hubungan dengan dunia industri, kualitas dosen, layanan administrasi, fasilitas, dan dukungan kesiapan kerja.
4. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penggunaan metode *Covariance-Based Structural Equation Modeling* (CB-SEM) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan pendekatan analisis lainnya. Hasil CB-SEM dapat dikombinasikan dengan metode seperti *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA), *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), atau *Revised IPA* untuk memberikan hasil analisis prioritas perbaikan yang lebih rinci. Kombinasi metode tersebut dapat membantu mengidentifikasi indikator yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa sekaligus menentukan indikator yang paling perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.