

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa admin admisi memberikan pelayanan yang sangat baik, seperti menyambut dan menjelaskan seputar perkuliahan kepada calon mahasiswa dan serta orang tua calon mahasiswa yang datang, mendatangi sekolah-sekolah yang ada di Indonesia untuk memperkenalkan Podomoro University bagi sekolah-sekolah yang belum mengenal dengan baik apa itu Podomoro University dan juga kembali ke sekolah yang sudah pernah didatangi oleh admin dengan membawa alumni untuk membantu menjelaskan perkuliahan dan program studi yang diambil oleh alumni tersebut. Pelayanan admisi juga dibantu dengan 1 organisasi dibawah naungan admisi yaitu PUCA (Podomoro University Campus Ambassador) yang merupakan representatif mahasiswa dari 8 program studi yang ada di Podomoro University, mereka bertugas membantu admin admisi dalam memberikan pelayanan yang spesifik mengenai perkuliahan yang sesuai program studi yang ingin diambil calon mahasiswa yang datang ke admisi Podomoro University atau mendatangi *booth* Podomoro University jika sedang mengadakan kunjungan ke sekolah-sekolah.
2. Berdasarkan kuesioner kepuasan mahasiswa dapat disimpulkan bahwa pelayanan divisi admisi sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswanya, dikarenakan 71,6% dari mahasiswa baru angkatan 2019 merasakan kepuasan dari kualitas pelayanan yang baik dari admisi, dimulai pada saat mereka masuk melihat tampilan depan admisi, penampilan admin admisi, kelengkapan materi yang diberikan, ketepatan informasi yang diberikan, memerhatikan kebutuhan para calon mahasiswa/mahasiswa baru, sangat tanggap dalam melayani, memiliki kesediaan untuk memberikan pelayanan, admin yang menguasai materi yang diberikan kepada calon mahasiswa, dapat dipercaya dan dapat meyakinkan kepada calon mahasiswa/mahasiswa baru. Namun 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti telah mendapat informasi dari keluarga dan kerabat terdekat mengenai riwayat universitas, mendengar penghargaan-penghargaan apa saja yang sudah didapat oleh universitas dan mahasiswa mulai dari prestasi akademik maupun non-akademik.

3. Variabel yang diteliti memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara satu dengan yang lain dengan nilai korelasi koefisien sebesar 0.8456** yang membuktikan kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang didapat dan pelayanan yang di dapat sesuai dengan harapan mereka.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan divisi admisi agar kepuasan mahasiswa meningkat, peneliti menyarankan:

1. Untuk calon mahasiswa yang akan mendaftar ke universitas dan mengambil jurusan tertentu, admin admisi disarankan untuk meminta bantuan kepada program studi yang bersangkutan atau yang diinginkan oleh calon mahasiswa agar informasi yang disampaikan menjadi lebih akurat, jika informasi yang disampaikan oleh admin admisi kurang meyakinkan karena perwakilan program studi dapat memberikan informasi mengenai perkuliahan pada program studi tertentu dengan menjelaskan apa yang akan dilalui oleh calon mahasiswa jika mendaftar ke Podomoro University seperti, aktivitas per semester, proyek UAS, program magang dan prospek kerja yang akan didapat serta keterampilan yang baik.
2. Memperbesar kesempatan PUCA (Podomoro University Campus Ambassador) bagi mahasiswa yang ingin bergabung dan ingin mencari kesempatan serta pengalaman bekerja dibagian admisi dan *marketing*. PUCA juga dapat menjadi representatif dari setiap program studi yang ada di kampus dengan harapan akan membantu admin admisi dalam memberikan informasi yang akurat terkait program pembelajaran, fasilitas dan dosen-dosen yang akan ditemui oleh calon mahasiswa nantinya ketika mereka akan mendaftar ke Universitas Agung Podomoro.