BAB V
KESIMPULAN dan SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa

1. Kualitas informasi berpengaruh significan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,454, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukan oleh Al Hakim (2007) yaitu penggunaan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga menimbulkan kepuasan bagi penerima informasi dan baik perusahaan jasa maupun perusahaan dagang juga sangat tergantung kepada informasi yang berkualitas yaitu informasi yang dapat dipakai untuk merumuskan strategi, mengambil keputusan, pembanding, mengontrol kegiatan operasional sehari – hari dan memecahkan masalah secara real time.
2. Kualitas layanan yang berpengaruh significan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,389, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2008) dalam dalam (Lewis & Booms, 1983) yaitu kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.
3. Besar pengaruh dari masing-masing faktor dalam kualitas sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa adalah accurate (akurat) sebesar 0,364 atau 36,4 % dan timeliness (tepat waktu) sebesar 0,219 atau 21,9 % dan relevance (sesuai kebutuhan) yaitu sebesar 0,088 atau 8,8 %.
4. Besar pengaruh dari masing-masing faktor dalam kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah emphaty (empati) sebesar 0,205 atau 20,5 %, assurance (jaminan) sebesar 0,230 atau 23,0 %, reliability (keandalan) sebesar 0,153 atau 15,3 % dan responsiveness sebesar 0,146 atau 14,6 % yang tidak berpengaruh dalam kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah tangible (fasilitas) sebesar 0,011atau 01,1 %.

5.2. Saran

Berdasarkan analisa data kuesioner maka penulis memberikan saran-saran untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang dapat dijadikan acuan oleh Binus University Adapun saran-saran yang akan diajukan adalah sebagai berikut :

1. Mengadakan briefing secara berkala sehingga setiap staff Perkuliahan dan Ujian memiliki pengetahuan tentang produk knowledge yang sama seperti prosedur – prosedur, kebijakan-kebijakan dan persyaratan – persyaratan yang ada dan menjadi lebih handal dalam memberikan layanan.
2. Meningkatkan keahlian staff Perkuliahan dan Ujian baik hard skill dan soft skill yang berkaitan dengan layanan customer.
3. Melakukan sosialisasi prosedur dan perarturan yang baru secara intensif dan meningkatkan fasilitas yang sudah ada dengan menjaga dan mempertahankan kebersihan dan kenyamanan bagi mahasiswa.
4. Membuat suatu program yang menampung saran dan kritik dari mahasiswa yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menyampaikan aspirasinya.
5. Meningkatkan standard layanan yang sudah ada dalam memberikan tanggapan atas keluhan dan saran dari mahasiswa dengan membuat sistem penangan keluhan