

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, maka dapat ditarik kesimpulan dugaan peneliti terbukti dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Melalui uji f dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X_1), variabel kualitas informasi (X_2), dan variabel kualitas pelayanan (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Nilai f hitung yang dihasilkan lebih besar dibandingkan f tabel yaitu $3,641 > 2,72$ dengan probabilitas sebesar 0.000 yang nilainya lebih kecil dari $\alpha 0.05$
2. Pengaruh variabel kualitas sistem (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) memiliki t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $4,761 > 1,99$ dan probabilitas $0,000 < \alpha 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa pengujian signifikansi atau H_0 ditolak, yang berarti variabel kualitas sistem (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), apabila variabel bebas lainnya konstan.
3. Pengaruh variabel kualitas informasi (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) memiliki t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2,346 > 1,99$ dan probabilitas $0,021 < \alpha 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa pengujian signifikansi atau H_0 ditolak, yang berarti variabel kualitas informasi (X_2)

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), apabila variabel bebas lainnya konstan.

4. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan

mahasiswa (Y) memiliki t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2,268 >$

$1,99$ dan probabilitas $0,026 < \alpha 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa

pengujian signifikansi atau H_0 ditolak, yang berarti variabel kualitas

pelayanan (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel

kepuasan mahasiswa (Y), apabila variabel bebas lainnya konstan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bagi pihak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya harus dapat meningkatkan kinerja SIAKAD yang sudah beroperasi dengan baik agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Karena dalam penelitian ini didapatkan rata-rata mean yaitu variabel kualitas sistem (X_1) 3.98, variabel kualitas informasi (X_2) 3.63, variabel kualitas pelayanan (X_3) 3.59, kepuasan mahasiswa 3.91, seharusnya bisa mendapatkan interval kelas yang sangat baik yaitu diantara 4,20 - 5,00
2. Bagi pihak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya agar memberikan jadwal KRS menurut angkatan, agar tidak terjadi

kekurangan kelas karena melebihi kapasitas akibat mahasiswa angkatan lain yang mengulang suatu mata kuliah tertentu. Serta penambahan durasi hari pengisian KRS sehingga semua mahasiswa dapat mendapatkan kelas sesuai yang diharapkan.

3. Bagi pihak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya agar memberikan informasi yang *up to date* dalam SIAKAD, seperti jadwal mata kuliah yang berubah jamnya harus segera diperbarui dan ditampilkan dalam SIAKAD
4. Pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa agar lebih ditingkatkan lagi, agar apa bila mahasiswa mengalami kendala dapat terbantu dengan maksimal. Menurut hasil penelitian ini dari ketiga variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tingkat kualitas pelayanan memiliki rata-rata yang paling rendah.
5. Bagi penelitian selanjutnya agar menggunakan atau menambahkan variabel lain seperti *intention to use* dan *net benefits*. Dengan penambahan variabel lainnya dapat menghasilkan penelitian-penelitian yang akan memberikan informasi ilmiah yang lebih lengkap, mendalam dan teruji yang pada akhirnya akan dapat memberikan sumbangan didalam memajukan bidang akademik atau dalam pengembangan ilmu pengetahuan.