

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Dari analisa data dan uraian pada bab terdahulu, penulis simpulkan sebagai berikut;

1. Dari penelitian pada seluruh dimensi ternyata diperoleh hasil ada kesenjangan yang cukup jauh. Skor seluruh dimensi melebihi dari kualitas yang dialami memberi arti Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka belum memadai, karena belum sama seperti yang diharapkan. Pengenalan mahasiswa terhadap Program Studi Administrasi Niaga didapat melalui *market communication*.
2. Peran *word-of-mouth* lebih besar dibanding peran *market communication*. Promosi lewat *word-of-mouth* sangat menguntungkan bagi universitas, karena tidak memerlukan biaya apapun. Karena itu citra positif yang baik dari Universitas Terbuka sangat diperlukan, sifatnya subyektif dan relatif, namun demikian secara umum dapat dikatakan bahwa semua mahasiswa mengharapkan mendapat jasa yang baik dari Universitas Terbuka.
3. Dalam dimensi *tangibility* tingkat harapan melebihi dan tingkat yang dialami, ini berarti kualitas buruk. Harga (biaya) yang dikeluarkan oleh mahasiswa cukup mahal. Program Studi Administrasi Niaga belum dapat memuaskan mahasiswanya, karena skor harapan lebih tinggi dari yang dialami. Untuk dimensi

*responsiveness, assurance* dan *empathy*, kualitas tingkat harapan melebihi dari kualitas yang dialami, ini berarti kualitas layanan *functional quality* dari Program Studi Administrasi Niaga tidak memadai dan belum memenuhi harapan mahasiswa..

## 6.2 Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menyarankan;

1. Sebaiknya Program Studi Administrasi Niaga, atau pihak Universitas Terbuka memperkecil gap yang dirasakan oleh mahasiswa, karena sumber pengenalan mahasiswa terhadap Program Studi Administrasi Niaga sebagian besar dari mulut ke mulut. Karena itu menuntut pengelola Program Studi Administrasi Niaga Universitas harus benar-benar dapat lebih meningkatkan kualitas layanannya kepada mahasiswa, sehingga citra Universitas dapat meningkat. Yang dengan sendirinya akan dapat meningkatkan minat memilih Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka sebagai tempat menuntut ilmu.
2. Perlunya meningkatkan kualitas bahan ajar cetak dan multimedia agar mahasiswa dapat terus meng*up-date* bahan ajar yang ada dan membandingkan dengan buku-buku cetak yang tersedia di toko-toko buku.
3. Berusaha meningkatkan promosi melalui media cetak dan elektronik bahkan kalau mungkin mengadakan presentasi ke SMU. Hal ini dibuktikan dengan 20%

jawaban responden menjawab mengenal Program Studi Administrasi Niaga lewat leaflet dan brosur.

4. Adanya kerjasama dengan Open University di luar Indonesia untuk menyelenggarakan bantuan pembelajaran jarak jauh, misalnya dalam Online learning.

