

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa ditinjau dari kualitas pelayanan Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAU) di Universitas Sahid Surakarta dengan nilai koefisien korelasi 0,703.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAU) di Universitas Sahid Surakarta yang meliputi kenyamanan suasana, pelayanan, kompeten dan harga didapatkan hasil bahwa sebagian besar termasuk kategori tinggi yaitu sebanyak 48 subjek (60,0%).
3. Tingkat kualitas pelayanan Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAU) di Universitas Sahid Surakarta meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empaty dan berwujud didapatkan hasil bahwa sebagian besar termasuk kategori tinggi sebanyak 51 subjek (63,8%).

#### **5.2 Saran-saran**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan khususnya Universitas Sahid dalam melakukan kebijakan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan

konsumen secara keseluruhan seperti, Memberikan pelayanan maksimal ramah, sopan, kepada mahasiswa.

2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan kualitas pelayanan seperti, mutu kualitas produk, kualitas pelayanan dan biaya.

