

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan jasa terhadap motivasi mahasiswa untuk kuliah di PTS (Perguruan Tinggi Swasta) DCC Wisma Bandar Lampung, secara deskriptif pada dimensi kualitas layanan mayoritas responden menjawab setuju bahwa kualitas layanan jasa yang PTS DCC Wisma bandar Lampung berikan sesuai dengan yang konsumen (mahasiswa) inginkan. Namun pelayanan staf DCC yang cepat, kondisi bangunan gedung yang menarik, dan bayaran SPP yang terjangkau masih perlu diperhatikan dan diperbaiki karena berdasarkan presentase jawaban responden masih banyak yang tidak setuju atau tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Artinya dalam hal tersebut DCC masih perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan staf, kondisi gedung, dan bayaran SPP yang terjangkau, dan pada dimensi motivasi, mayoritas responden menjawab setuju bahwa yang memotivasi mahasiswa untuk kuliah di PTS DCC Wisma Bandar Lampung karena faktor *primary buying*, *selective buying motive* dan *patronage buying motive* sementara itu berdasarkan hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan jasa (X) terhadap motivasi mahasiswa (Y) dengan  $t$  Hitung  $6.216 > t$  Tabel  $1.992$ , dengan memberikan sumbangan sebesar  $33,7\%$ , sedangkan sisanya  $66,3\%$  dipengaruhi oleh faktor lain.

## **B. Saran**

Berdasarkan hal tersebut, penulis memberikan berupa saran sebagai berikut:

1. Agar PTS (Perguruan Tinggi Swasta) DCC Wisma Bandar Lampung, dapat lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, tidak hanya sekedar ketersediaan fasilitas dan dosen yang profesional dan perlu adanya perbaikan dalam pelayanan staf akademik yang ramah dan cepat dalam melayani kebutuhan mahasiswa dan membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Misalnya dengan memberikan diklat kepada para dosen, pelatihan pada staf agar saat memberikan pelayanan pada mahasiswa sesuai dengan apa yang dibutuhkan mahasiswa.
2. Untuk dapat meningkatkan jumlah mahasiswa dan dapat bersaing dengan PTS (Perguruan Tinggi Swasta) lainnya, di PTS (Perguruan Tinggi Swasta) DCC Wisma Bandar Lampung harus memiliki desain gedung yang berbeda dengan yang PTS (Perguruan Tinggi Swasta) lainnya, dimana bentuk kampus yang menarik juga mempengaruhi tempat seseorang dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.
3. Untuk dapat memotivasi mahasiswa melanjutkan studi di DCC, maka perlu diperhatikan pula pemberlakuan jumlah biaya SPP yang relatif terjangkau serta pengurangan biaya tambahan di luar dari biaya SPP yang sudah dibebankan kepada mahasiswa, sehingga tidak terlalu memberatkan mahasiswa dalam membayar kuliah di DCC Wisma Bandar Lampung.
4. Untuk kajian lebih mendalam, sebaiknya perlu diadakan penelitian mengenai faktor-faktor motivasi mahasiswa untuk memilih studi di PTS (Perguruan Tinggi Swasta) DCC Wisma Bandar Lampung, sehingga dengan memahami motivasi tersebut,

diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PTS (Perguruan Tinggi Swasta) yang bersangkutan untuk bisa bersaing dengan lebih kompetitif dengan PTS (Perguruan Tinggi Swasta) lainya yang ada di Bandar Lampung.