

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Universitas Widyatama Bandung mengenai bauran pemasaran jasa terhadap citra perusahaan, maka diperoleh kesimpulan berikut :

1. Tanggapan mahasiswa mengenai bauran pemasaran jasa yang dilakukan Universitas Widyatama :
 - a. Persepsi mahasiswa mengenai produk dengan kualitas program studi yang baik dan cukup beragam serta jaminan kualitas yang baik. Selain itu Universitas Widyatama telah cukup baik dalam melakukan program kerja bersikap pengabdian terhadap masyarakat hal ini membuktikan bahwa Universitas Widyatama membuktikan bahwa reputasi dan kesan terhadap produk yang ditawarkan telah baik .
 - b. Harga yang diberikan oleh Universitas Widyatama dirasakan oleh mahasiswa telah sesuai dengan kemampuan orang tua selain itu tingkat fleksibilitas sistem pembayaran pendidikan serta jangka waktu pembayaran yang dirasakan oleh telah cukup baik pihak mahasiswa merasa jangka waktu pendidikan pihak Universitas Widyatama memberikan cukup keringanan pada orang tua mahasiswa
 - c. Persepsi sebagian besar mahasiswa atas lokasi Universitas Widyatama cukup strategis dan mudah dicapai selain itu kesediaan saran transportasi

(angkutan umum) cukup baik. Kemudahan mencapai lokasi dan ketersediaan angkutan umum akan memudahkan mahasiswa mencapai jasa yang ditawarkan dengan segera.

- d. Persepsi mahasiswa atas kombinasi promosi yang dilakukan Universitas Widyatama yang hal ini terdiri dari : iklan, *personal selling*, dan pemasaran langsung telah cukup baik sehingga memberikan dampak ketertarikan mendaftarkan di ke Universitas Widyatama.
- e. Persepsi mahasiswa atas kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah dosen, asisten dosen, dan karyawan menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh Universitas Widyatama cukup baik, sedangkan kemampuan dosen dalam mengajar dianggap telah baik kualitas jasa yang baik juga harus ditunjang oleh sumber daya manusia yang baik pula. Kualitas sumber daya manusia yang dimaksud di sini adalah tidak hanya faktor pengetahuan dan kemampuan , tetapi juga bagaimana keramahan dan orientasi mereka atas konsumen (mahasiswa).
- f. Saran fisik yang dirasakan oleh mahasiswa dalam hal ini adalah kualitas bangunan, kebersihan lingkungan, kebersihan ruang kelas dan kerapihan staff pegawai telah dianggap memiliki nilai yang baik. Sedangkan untuk penggunaan teknologi, akses *e-library*, dan kenyamanan ruang kelas masih memiliki nilai dibawah kualitas bangunan kebersihan lingkungan dan lain-lain. Selain itu, banyak mahasiswa yang masih menganggap fasilitas laboratorium masih tidak lengkap.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

1. Universitas Widyatama selaku lembaga yang memberikan jasa pendidikan, hendaknya selalu menjaga citra perusahaan, terutama menjaga reputasi, menjaga nama baik, mempertahankan akreditasi, meningkatkan kontribusinya, agar dapat menjadi prioritas utama para pelanggan dan calon pelanggan dalam memilih lembaga pendidikan.
2. Bauran pemasaran jasa atau sumber daya manusia seperti dosen, asisten dosen, karyawan. Perlu ditingkatkan kompetensinya agar dapat meningkatkan citra Universitas Widyatama. Hal ini termasuk kepada peningkatan faktor pengetahuan dan kemampuan dan terlebih lagi mengenai keramahan dan orientasi mereka terhadap konsumen. Mengingat adanya slogan *friendly campus for the future business pro*.
3. Pengembangan sarana fisik seperti fasilitas laboratorium akses *e-library* serta kenyamanan ruang kelas perlu diperhatikan kembali agar dapat mempertahankan citra yang baik dimata konsumen.

5.2.2 Saran akademis/Teoritis

1. Penelitian mengenai citra perusahaan yang bergerak dibidang pendidikan relatif masih jarang, demikian juga referensi yang penulis dapatkan masih sangat terbatas. Oleh karena itu, selain penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap akademis, namun juga masih perlu

penyempurnaan dan kajian yang mendalam terutama dari sisi kajian ilmiah untuk hal-hal yang ada dalam penelitian ini.

2. Hasil analisis jalur mengenai pengaruh pembauran jasa terhadap citra perusahaan memiliki numerik residual (ϵ) yang relatif tinggi (64,6%). Untuk itu perlu kajian yang mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi citra perusahaan, yang belum diidentifikasi dalam model penelitian ini.

Lampiran 1

KUESIONER

Kepada Yth
Saudara/i Mahasiswa
Universitas Widyatama Bandung.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk menyusun skripsi di Universitas Widyatama Jurusan Manajemen, dengan ini mohon kesediaan Saudara/i agar dapat meluangkan waktu untuk memberikan jawaban atas pilihan pada daftar pertanyaan yang telah saya lampirkan sebagai pelengkap data penelitian dalam topik "Pengaruh kinerja bauran pemasaran jasa Universitas Widyatama yang bergerak di bidang pendidikan terhadap citra perusahaan".

Jawaban yang Saudara/i berikan akan sangat berarti dan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penelitian yang sedang saya kerjakan dan besar harapan bahwa kuesioner yang diberikan dapat dijadikan suatu bahan penilaian yang baik bagi Saudara/i.

Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Annisa Lisdayanti

Lampiran 1


A. Data Responden DATA UMUM RESPONDEN


Bagian ini berisikan data umum dan untuk itu, berikan jawaban atas pertanyaan – pertanyaan yang tersedia dengan memberi tanda silang [X] atau mengisi pada jawaban yang sesuai.

Usia	<input type="radio"/> <20	<input type="radio"/> 20 - 30				
Jenis kelamin	<input type="radio"/> Pria	<input type="radio"/> Wanita				
Jurusan (Ditulis secara lengkap)						
Angkatan	<input type="radio"/> 2002 dan sebelumnya	<input type="radio"/> 2003	<input type="radio"/> 2004	<input type="radio"/> 2005	<input type="radio"/> 2006	<input type="radio"/> 2007
Pendapatan/Bulan	<input type="radio"/> <Rp.1.000.000	<input type="radio"/> Rp.1.000.000 – Rp.3.000.000	<input type="radio"/> Rp.3.000.000 - Rp. 5.000.000		<input type="radio"/> >Rp.5.000.000	

B. PERTANYAAN KHUSUS

Petunjuk Pengisian : Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda silang [X] dari pertanyaan-pertanyaan berikut menurut pendapat Saudara/i yang paling tepat. Alternatif jawaban atas pertanyaan tersebut :

 : Sangat Setuju

 : Setuju






 : Cukup Setuju

 : Kurang Setuju

 : Tidak Setuju

Lampiran 1

I. VARIABEL X MENGENAI *MARKETING MIX* (BAURAN PEMASARAN) UNIVERSITAS WIDYATAMA





NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
						
Pertanyaan mengenai bauran produk						
1	Universitas Widyatama memiliki keragaman program studi yang ditawarkan					
2	Program studi yang ada di Universitas Widyatama berkualitas					
3	Jaminan pendidikan yang diberikan Universitas Widyatama dapat dipercaya.					
4	Universitas Widyatama telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna jasanya.					
Pertanyaan mengenai bauran harga						
5	Universitas Widyatama memberikan harga yang sesuai dengan kemampuan orang tua mahasiswa.					
6	Sistem pembayaran jasa pendidikan di Universitas Widyatama memiliki tingkat fleksibilitas yang baik.					
7	Jangka waktu pembayaran pendidikan di Universitas Widyatama memberikan keringanan kepada orang tua mahasiswa.					
Pertanyaan mengenai bauran sistem/lokasi/tempat						
8	Universitas Widyatama memiliki lokasi yang strategis.					
9	Universitas Widyatama memiliki lokasi yang mudah dicapai.					
10	Kesediaan sarana transportasi (angkutan umum) untuk mencapai Universitas Widyatama.					
Pertanyaan mengenai bauran promosi						
11	Iklan yang dilakukan oleh perguruan tinggi membuat anda tertarik untuk mendaftar ke Universitas Widyatama.					
12	<i>Personal selling</i> yang dilakukan perguruan tinggi membuat anda tertarik untuk mendaftar ke Universitas Widyatama.					
13	Pemasaran langsung yang dilakukan perguruan tinggi membuat anda tertarik untuk mendaftar ke Universitas Widyatama.					
Pertanyaan mengenai bauran <i>people</i> (orang)						
14	Kemampuan dosen Universitas Widyatama mengajar dengan baik.					
15	Kemampuan dosen dalam memberikan motivasi kepada mahasiswa dengan baik di Universitas Widyatama.					
16	Kehadiran dosen dalam mengajar di Universitas Widyatama dengan baik.					

Lampiran 1

17	Keterampilan tenaga administrasi dalam melayani mahasiswa dengan baik.					
18	Tenaga administrasi yang ramah dalam melayani mahasiswa Universitas Widyatama.					
19	Kemampuan asisten dosen Universitas Widyatama mengajar dengan baik.					
20	Kehadiran asisten dosen dalam mengajar di Universitas Widyatama dengan baik.					
Pertanyaan mengenai bauran fisik/fasilitas						
21	Universitas Widyatama memiliki kualitas bangunan yang baik					
22	Kebersihan lingkungan kampus dan sekitar Universitas Widyatama dijaga dengan baik.					
23	Kebersihan ruang belajar/kelas Universitas Widyatama dijaga dengan baik.					
24	e-library Universitas Widyatama mudah diakses.					
25	Fasilitas laboratorium Universitas Widyatama lengkap.					
26	Universitas Widyatama memiliki ruang belajar/kelas yang nyaman					
27	Tingkat penggunaan teknologi informasi yang cukup tinggi di Universitas Widyatama.					
28	Para staf pegawai berpakaian rapih.					
Pertanyaan mengenai bauran proses						
29	Prosedur administrasi di Universitas Widyatama sederhana.					
30	Standarisasi layanan akademik oleh Universitas Widyatama.					
31	Proses belajar mengajar di Universitas Widyatama sesuai dengan SKS.					
32	Mahasiswa mudah melakukan komplain di Universitas Widyatama.					

Lampiran 1

II. VARIABEL Y MENGENAI *CORPORATE IMAGE* (CITRA PERUSAHAAN) UNIVERSITAS WIDYATAMA

No	Pertanyaan	Jawaban				
						
1	Saya mengetahui dan memahami Universitas Widyatama sejarah atau riwayat hidup Universitas Widyatama.					
2	Saya memahami reputasi Universitas Widyatama sebagai pencipta lapangan kerja.					
3	Anda memahami bahwa komitmen tanggung jawab sosial Universitas Widyatama terhadap perbaikan dan pengembangan lingkungan dan masyarakat adalah wujud usaha perguruan tinggi dalam melakukan peranan dalam tanggung jawab sosial.					
4	Melihat logo Universitas Widyatama, anda semakin paham bahwa Universitas Widyatama merupakan perguruan tinggi yang bergerak dalam bidang pendidikan.					