

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan uraian pembahasan yang telah dijelaskan maka dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pada umumnya mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bung Hatta Padang merasakan kepuasan menjadi bagian dari jurusan Akuntansi, hal tersebut disebabkan karena keinginan yang diharapkan mahasiswa dari seluruh dimensi kepuasan dapat dipenuhi oleh dosen dan staf jurusan.
2. Mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bung Hatta belum merasakan kepuasan dari dimensi *tangible* karena menurut mayoritas mahasiswa melalui jurusan belum mampu menyediakan fasilitas yang memadai untuk terselenggaranya kegiatan akademis serta fasilitas tersebut dapat digunakan secara bebas oleh mahasiswa.
3. Mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bung Hatta merasakan kepuasan pada nilai-nilai kompetensi yang dimiliki dosen yang mengajar sehingga mereka merasa yakin dan bahagia dengan tenaga dosen dan staf akademis yang memberikan kegiatan pengajaran dan pelayanan kepada seluruh mahasiswa di Jurusan Akuntansi.
4. Mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bung Hatta juga merasa kepuasan dari dimensi sikap, karena dosen

jurusan Akuntansi ramah dan sopan, mampu memberikan kegiatan pembelajaran dan akademis secara maksimal kepada seluruh mahasiswa Akuntansi.

5. Mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bung Hatta juga merasa kepuasan dari dimensi isi karena sebagian besar mahasiswa merasakan bahwa kurikulum yang dikembangkan jurusan Akuntansi adalah yang terbaru serta relevan dengan peluang kerja, serta adanya dosen yang memiliki keterampilan yang berbeda beda sehingga memberikan transfer ilmu yang lebih maksimal kepada mahasiswa.
6. Mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bung Hatta merasa puas dalam implementasi dimensi pengiriman hal tersebut disebabkan karena dosen dapat mempresentasikan materi perkuliahan dengan baik, dosen selalu datang tepat waktu, dosen dan mahasiswa saling memberikan *feedback* yang baik pada saat memberikan materi perkuliahan serta adanya penilaian yang adil dari dosen kepada seluruh mahasiswa.
7. Mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bung Hatta merasa puas dalam implementasi dimensi kehandalan karena program studi yang diakui BAN PT yaitu terakreditasi A, dosen yang berkualitas, dosen dan jurusan yang selalu berusaha melayani mahasiswa dengan baik dan tepat.

5.2 Implikasi Penelitian

Sesuai dengan uraian kesimpulan hasil pengujian hipotesis yang telah dijelaskan maka peneliti tertarik mengajukan sejumlah implikasi penting yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Pimpinan atau ketua jurusan akuntansi diharapkan terus meningkatkan implementasi nilai *tangible* khususnya dalam penyediaan fasilitas penunjang aktifitas perkuliahan seperti *WIFI* yang cepat, fasilitas pendingin ruangan, peralatan belajar seperti *lcd projector* dan berbagai peralatan lainnya. Disamping pihak kampus juga memperbanyak labor yang tentu akan membantu mahasiswa Akuntansi dalam kegiatan pembelajaran. Meningkatnya kepuasan mahasiswa Akuntansi pada saat ini akan menjadi solusi bagi jurusan Akuntansi untuk mendapatkan mahasiswa lebih banyak dari jurusan lainnya di lingkungan Universitas Bung Hatta.
2. Pimpinan atau ketua jurusan diharapkan untuk terus meningkatkan kompetensi dosen khususnya memperbanyak dosen dengan kompetensi S3 dan Profesor. Selain itu, jurusan Akuntansi juga harus meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa seperti bimbingan akademik hingga pelayanan diluar jalur akademik. Selain itu jurusan harus mampu memberikan solusi yang cepat dan bijak terhadap segala keluhan mahasiswa khususnya keluhan yang berkaitan dengan kegiatan akademis.

5.3 Keterbatasan dan Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah kekurangan yang disebabkan adanya keterbatasan yang peneliti miliki selama melakukan penelitian ini. Keterbatasan tersebut meliputi:

1. Proses penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan *google form* mengingat pada saat penelitian ini dilakukan bertepatan dengan wabah Covid 19. Penyebaran kuesioner melalui *google form* membuat pengawasan yang peneliti lakukan pada setiap responden tidak optimal sehingga mempengaruhi hasil penelitian yang diperoleh. Oleh sebab itu bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan melakukan pengumpulan data dan informasi secara langsung melalui observasi lapangan, khususnya bagi peneliti yang melakukan penelitian yang sama setelah masa pandemic Covid 19 berakhir sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih baik.
2. Masih terdapat sejumlah pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa yang belum digunakan. Oleh sebab itu bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan untuk mencoba menggunakan pendekatan yang berbeda dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.