BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Publisitas yang telah dilakukan oleh Universitas Widyatama pada dasarnya sudah cukup baik, dari 7 (tujuh) indikator yang diteliti, tiga indikator telah menunjukan proses pelaksanaan yang baik yaitu proses pengenalan identitas UTAMA di media massa, pelaksanaan Seminar dan Pameran yang dilaksanakan setiap tahunnya, dan keterlibatan dalam kegiatan sosial kemasyarakatan setempat. Adapun beberapa indikator lain sudah tergolong cukup.
2. Tanggapan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan yang sudah dilakukan oleh Universitas Widyatama dinilai cukup baik, indikator tertinggi yang menggambarkan keadaan ini ada di sisi fasilitas gedung dan perkuliahan. Indikator berikutnya adalah proses jaminan untuk pelanggan melalui pengetahuan dalam pelayanan terhadap pelanggan, dan kemampuan membangkitkan rasa percaya diri pelanggan itu sendiri sudah cukup baik.
3. Citra Universitas Widyatama sudah terbentuk dengan baik dikalangan mahasiswa, hai ini dibuktikan pada seluruh indikator citra pada penelitian ini mendapatkan predikat baik

4. Proses Publisitas yang dilakukan Universitas Widyatama mempunyai hubungan sebesar 72.40% terhadap Citra Institusi, sedangkan Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan sebesar 58.20% terhadap pembentukan Citra Universitas Widyatama. Hasil koefisien determinasi diketahui bahwa Publisitas mempunyai pengaruh sebesar 52.42% terhadap Citra Universitas Widyatama, Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 33.87% terhadap Citra Universitas Widyatama serta secara simultan keduanya antara Publisitas dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 61.80% terhadap pembentukan Citra Universitas Widyatama.
5. Dengan lebih besarnya pengaruh publisitas dibandingkan dengan kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan publisitas yang digembar-gemborkan oleh Universitas Widyatama belum dapat dibarengi dengan kemampuan menyajikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan dan diharapkan oleh para mahasiswa. Hal ini terlihat dari timpangnya koefesien determinasi antara variabel publisitas dengan variabel kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang bisa diberikan penulis mengacu kepada hasil penelitian, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai masukan kepada Universitas Widyatama sebagai berikut:

1. Walaupun publisitas sudah cukup baik tetapi beberapa indikator masih belum dilakukan secara optimal diantaranya indikator atas kegiatan

sumbangsih bagi kegiatan pihak ketiga dan pelaksanaan konferensi pers, hal ini rasanya perlu menjadi bahan pertimbangan Universitas Widyatama agar lebih digencarkan kembali.

2. Sebaiknya pihak Universitas dapat memberikan pelayanan sesuai moto/janji yang sesuai dengan yang dijanjikan, meningkatkan kesadaran para petugas/pegawai agar memiliki kesadaran mau melayani dan kecepatan pelayanan yang perlu ditingkatkan kembali, Pengetahuan petugas dalam melayani yang perlu diperhatikan agar dapat memberikan jawaban yang memuaskan dalam menjawab pertanyaan, Kesopan santunan para petugas dalam pelayanan dan menjawab pertanyaan *customer* perlu lebih ditingkatkan.
3. Sikap ramah dan perhatian khusus secara pribadi kepada pelanggan perlu ditingkatkan dan menjadi perhatian khusus untuk perbaikan kedepan dimana pelanggan mengharapkan adanya layanan purna jual dari pihak institusi baik berkaitan dengan akademisi maupun praktisi, pihak Universitas pun diharapkan dapat mempertahankan Fasilitas-fasilitas yang sudah memadai dan meningkatkannya, serta menambah fasilitas-fasilitas yang dirasa masih kurang.