

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan serta uraian yang telah dipaparkan pada pembahasan diatas, maka peneliti memberikan kesimpulan:

1. Universitas Amikom Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang baik. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan tersebut ada lima, antara lain bukti langsung (*tangible*) yang berupa sumber daya manusia yaitu pegawai yang berinteraksi dengan Bank dan mahasiswa, kehandalan (*reliability*) berupa kemudahan yang diterima petugas, mahasiswa, dan juga orang tua mahasiswa saat membayar uang pendidikan setiap semester, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan yang diberikan untuk memenuhi segala keperluan dan keluhan yang diterima mahasiswa saat membayar uang pendidikan, jaminan (*assurance*) berupa ketepatan dan juga keamanan bertransaksi dengan melakukan pembayaran elektronik *virtual account*, dan terakhir empati (*empaty*) berupa perhatian yang tulus dari pihak petugas kepada mahasiswa, agar selalu disiplin dalam melakukan pembayaran. Berdasarkan penelitian, Universitas Amikom Yogyakarta telah mengimplementasikan lima komponen faktor tersebut dalam hal pembayaran melalui *virtual account* dan yang sangat mempengaruhi peningkatan kualitas, yaitu komponen kehandalan. (*Reability*).
2. Kemudian dalam pengolahan data hasil dari pertanyaan penelitian yang peneliti sajikan, terdapat pilihan jawaban yang diberikan adalah “Ya” dan “Tidak”. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari mahasiswa di Universitas Amikom yang telah menggunakan pelayanan pembayaran melalui *virtual account*, kemudian dikerjakan analisis statistik dengan menggunakan rumus Champion, Dean J. selanjutnya dalam menganalisis data tersebut menggunakan rumus Champion sehingga diperoleh hasil persentase yaitu sebesar 94,33%. Maka peneliti menarik kesimpulan

bahwa pelayanan pembayaran melalui sistem *virtual account* ada dan sangat baik dan mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Universitas Amikom Yogyakarta dalam pelayanan pembayaran uang pendidikan melalui *virtual account*. Hal ini sesuai dengan kriteria berdasarkan interpretasi hasil perhitungan persentase, Champion, Dean J. Yaitu persentase 75%-100%: berarti pelayanan pembayaran melalui sistem *virtual account* ada dan sangat baik.

3. Mahasiswa merasa senang dan puas dengan adanya sistem pembayaran menggunakan *virtual account*. Karena mudah, tepat, dan cepat dalam bertransaksi. Akan tetapi ada beberapa yang mengalami keluhan tentang ketidakpahaman dalam menggunakan pembayaran online yaitu dengan menggunakan *virtual account*.

5.2 Saran

Untuk mendapatkan tujuan yang lebih optimal sesuai dengan tujuan dan keinginan dari berbagai pihak, peneliti ingin memberikan beberapa saran untuk mempertimbangkan dan mengembangkan lebih lanjut tentang proses layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa melalui pembayaran *virtual account* di Universitas Amikom Yogyakarta. Saran di antara lain sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Universitas Amikom Yogyakarta

- a. Hendaknya pihak Universitas Amikom Yogyakarta mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan mengoptimalkan pelayanan menu dispensasi agar mahasiswa dapat mengajukan dispensasi secara online atau tidak perlu datang ke kampus untuk mengajukannya sehingga dapat mengurangi mahasiswa yang mengantri dalam pembayaran secara langsung dan untuk membuat mahasiswa selalu puas dengan pelayanan yang diberikan.

- b. Kepada pihak Universitas Amikom Yogyakarta agar pelayanan tetap dipertahankan dan meningkatkan sosialisasi pembayaran dengan menggunakan *virtual account* agar mahasiswa tetap merasa puas dalam pelayanannya serta senantiasa paham dalam melakukan pembayaran dengan cara online, dan mempertahankan sikap cepat tanggap terhadap kendala yang dialami mahasiswa senantiasa demi kenyamanan mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran uang pendidikan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melengkapi keterbatasan dan kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini.
- b. Apabila peneliti selanjutnya mengambil tema penelitian yang sama, alangkah baiknya objek dan subjek wawancara harus dikembangkan sehingga dapat menjadi penelitian yang lebih detail dan sempurna dalam membahas kualitas pelayanan pembayaran uang pendidikan mahasiswa.