BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh penulis pada penelitian mengenai “nilai pelanggan pada jurusan manajemen di dua universitas swasta di Surabaya”, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan uji manova diperoleh kesimpulan bahwa terdapat perbedaan nilai yang cukup besar dari variable-variabel yang diuji, yaitu core product, tangible product, dan augmented product, dari kedua universitas tersebut. Hal ini nampak dari derajat signifikansi yang muncul tidak lebih dari 0.05. Kecuali pada variabel tujuan masuk ke universitas tidak ditemukan perbedaan yang cukup signifikan karena nilai signifikan lebih besar dari 0.05 Hal ini berarti bahwa pada dasarnya mahasiswa UK Petra dengan mahasiswa WM mempunyai tujuan yang relatif yang sama pada waktu memilih masuk ke universitas tersebut. Tujuan mereka pada dasarnya adalah:
 - a. sebagai jaminan untuk masa depan mereka
 - b. kemudahan untuk mendapatkan kerja
 - c. agar mendapatkan gelar S-1
 - d. memperluas pergaulan
2. Dengan menggunakan analisa nilai pelanggan (Customer Value Analysis) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- *Value* pada Universitas Kristen Petra terletak pada kuadran pertama, namun masih dalam zona nilai tinggi (High Value Zone), hal ini berarti harga yang dipatok universitas ini cukup rendah dengan kualitas yang tidak terlalu tinggi, namun tidak terlalu rendah juga karena sudah mendekati garis tengah. Dalam hal ini UK Petra belum bisa memberikan *value* yang maksimal kepada mahasiswanya.
- Sedangkan posisi *Value* untuk Universitas Katolik Widya Mandala pada kuadran ketiga, namun masih dalam zona nilai rendah (Low Value Zone), yang berarti harga yang dipatok universitas ini tinggi tetapi kualitas yang didapat belum sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. UWM mempunyai pilihan yaitu bisa bergeser ke *Fair Value Zone*, dengan meningkatkan kualitas tanpa mengurangi biaya, sehingga kualitas yang diterima bisa sebanding dengan biaya. Apabila posisi ini terus menerus dipertahankan oleh Universitas WM, maka bukan tidak mungkin Universitas ini akan kesulitan untuk bersaing dengan universitas-universitas swasta lain yang menjadi saingan terdekatnya.

5.2 SARAN

5.2.1 UNIVERSITAS KRISTEN PETRA

Saran-saran yang dapat disampaikan kepada Universitas Kristen Petra adalah sebagai berikut:

- Untuk menuju ke arah kuadran keempat, maka hal yang harus dilakukan oleh UK Petra adalah berusaha untuk memberikan value yang lebih kepada mahasiswa, dengan kenaikan biaya secara bertahap.
- Hal yang sebaiknya dilakukan oleh UK Petra adalah mencoba meningkatkan kualitas yang sudah ada selama ini secara bertahap atau Selain itu jurusan juga bisa secara bertahap pula berusaha untuk meningkatkan biaya melalui cara yang akhir-akhir ini sudah dilakukan melalui kebijakan dari fakultas di mana untuk mahasiswa yang belum lulus tepat waktu studi dan memasuki tahun ke lima, biaya spp dan uprs per semester akan mengikuti angkatan di bawahnya. Peningkatan biaya ini diharapkan nantinya bisa membantu untuk meningkatkan kualitas Sehingga nantinya diharapkan UK Petra bisa bergerak menuju ke High Value Zone.
- Saran yang kedua, yang diberikan penulis, yaitu menyempurnakan sarana-sarana yang ada. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis, dapat diperoleh data mengenai fasilitas yang dirasakan oleh mahasiswa manajemen perlu ada namun sampai saat ini masih belum ada seperti; ruang kelas tetap untuk jurusan manajemen, LCD, dan kerjasama dengan perusahaan/kerja praktek. Jurusan manajemen diharapkan dapat mulai memikirkan untuk mengadakan fasilitas-fasilitas tersebut.

5.2.2 UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

- Untuk Universitas WM, karena posisi value di low value zone, maka saran yang bisa diberikan adalah menaikkan kualitas nilai yang

selama ini masih belum sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, karena biaya yang dibebankan oleh WM kepada mahasiswanya terlalu tinggi, sedangkan kualitas yang diberikan sangat rendah.

- Sama seperti saran kedua yang diberikan penulis kepada jurusan manajemen UK Petra, yaitu mulai memikirkan untuk mengadakan fasilitas-fasilitas yang dirasakan mahasiswa manajemen perlu ada namun sampai saat ini belum ada, seperti; buku-buku manajemen yang lengkap di perpustakaan, kerja praktek/kerjasama dengan perusahaan, dan fasilitas internet yang memadai.