

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Kualitas Pelayanan *Frontliner* berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru.
2. Komunikasi Interpersonal *Frontliner* berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru .
3. Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru .

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa baru, dengan pernyataan mengenai staff penerimaan mahasiswa baru selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap calon mahasiswa mendapatkan jawaban sangat setuju paling rendah. Sehingga, disarankan untuk mencoba menunjukkan kesabaran dan perhatian yang lebih lagi dan juga tetap mempertahankan pelayanan yang sudah cukup baik ini.
2. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa baru, dengan pernyataan mengenai staf penerimaan mahasiswa baru memperhatikan dengan serius ketika berkomunikasi mendapatkan jawaban sangat setuju paling rendah, sehingga, disarankan agar disaat melakukan komunikasi dengan calon mahasiswa staf bisa mencoba memperhatikan dengan serius dan tidak melakukan hal apapun selain berkomunikasi dan juga tetap memperhatikan komunikasi interpersonal yang juga sudah cukup baik.
3. Staff penerimaan mahasiswa baru disarankan harus menyediakan kualitas pelayanan yang bagus serta komunikasi interpersonal yang baik juga.