

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis pengaruh *customer relationship management* terhadap loyalitas dan prestasi mahasiswa STIKes Perdhaki Charitas Palembang, yang dilakukan dengan metode analisis SEM maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Customer relationship management* dengan konstruk Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, hal ini membuktikan bahwa pelayanan di STIKes Perdhaki Charitas yang sudah diterapkan sudah baik sehingga mahasiswa merasa bangga menjadi mahasiswa STIKes Perdhaki Charitas Palembang. Merekomendasikan orang lain untuk masuk ke STIKes Perdhaki Charitas dan mempunyai keinginan untuk studi lanjut dari Program Sarjana Keperawatan ke Program Profesi Ners merupakan bentuk dari loyalitas mahasiswa STIKes Perdhaki Charitas Palembang. Pelayanan yang diterapkan di STIKes Perdhaki Charitas Palembang juga berpengaruh signifikan terhadap prestasi mahasiswa, respon yang baik dari civitas akademika serta pelayanan yang memuaskan memberikan semangat belajar bagi mahasiswa sehingga hasil belajar atau prestasi yang dicapai memuaskan.
2. *Customer Relationship Managemet* dengan konstruk Dosen, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Cara pendekatan dosen yang baik terhadap mahasiswa misalnya sebagai pembimbing akademik, serta mampu membimbing dan mengarahkan mahasiswa, dapat memberikan sikap loyalitas mahasiswa, misalnya Mahasiswa setia terhadap kampus dibuktikan dengan kesanggupan mahasiswa untuk menjadi Anggota Senat Mahasiswa dan tidak pindah ke Institusi lain karena bangga sebagai mahasiswa STIKes Perdhaki Charitas Palembang. Dosen berpengaruh signifikan terhadap prestasi mahasiswa hal ini ditunjukkan dengan semakin tingginya jenjang pendidikan seorang dosen, akan menjadi lebih

baik untuk menambah pengetahuan mahasiswa. Penyampaian materi serta metode pembelajaran yang baik diterapkan dalam proses belajar mengajar sehingga membuat mahasiswa menjadi lebih mudah memahami materi yang diberikan.

3. *Customer Relationship Managemet* dengan konstruk Sarana prasarana, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dibuktikan dengan adanya sarana kampus yang memadai misalnya laboratorium, perpustakaan, ruang kelas, parkir, sarana olahraga dan fasilitas asrama. Laboratorium kebidanan, keperawatan dan hematologi menjadi sarana bagi mahasiswa untuk praktik dalam menerapkan pengetahuan yang didapat. Adanya sarana yang memadai membuat mahasiswa merasa nyaman dalam menjalani masa studinya. Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap prestasi karena mahasiswa dapat memanfaatkan sarana perpustakaan untuk menambah referensi, gazebo untuk jaringan internet serta laboratorium untuk praktik mandiri.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini maka diberikan saran kepada pihak Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perdhaki Charitas Palembang dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perdhaki Charitas Palembang, diharapkan untuk mempertahankan atau lebih meningkatkan lagi CRM yang selama ini sudah diterapkan.
2. Untuk Peneliti selanjutnya, jika menggunakan analisis SEM sebaiknya instrument-instrumen yang akan digunakan harus dikembangkan dengan baik agar data yang dihasilkan fit dengan model.
3. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perdhaki Charitas Palembang, diharapkan untuk terus meningkatkan sumber daya manusia terutama dosen, karena dosen sangat berpengaruh signifikan terhadap prestasi mahasiswa