

## **BAB VII PENUTUP**

### **7.1 Simpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil analisis data yang telah dilakukan maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Panjaitan (2006) namun mendukung penelitian Petter et al. (2009) dan Venkatesh et al. (2012).
2. Sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini mendukung hasil penelitian Siagian et al. (2014).
3. Sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Huang (2015).
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat et al. (2010), Panjaitan (2013), Srikandi (2013) dan Hendrayana (2014)
5. Kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *trust* perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini bertentangan dengan hasil penelitian Ishak et al. (2012), Sheikh et al. (2014), Chen et al. (2014), Namahoot (2015) dan Shan (2016).

6. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian Choy et al. (2014) dan Indiyati (2016).
7. *Customer relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian Tan (2013).
8. *Customer relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian Samuel (2012).
9. *Customer relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian Hindarto (2013).
10. Citra berpengaruh positif signifikan terhadap *trust* perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian Rombe (2011) dan Ariszani et al. (2015).
11. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian Kadarningsih (2013) dan Sudirman (2014).
12. *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di provinsi Kepulauan Riau. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian Caldwell et al. (2010), Jollivet (2011), Connel et al. (2013) dan Singh et al. (2014).

## 7.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka saran-saran yang dapat dikemukakan adalah:

1. Perguruan tinggi swasta khususnya di lingkungan Provinsi Kepulauan Riau dapat meningkatkan keunggulan bersaingnya dengan cara meningkatkan penggunaan sistem informasi akademik, baik dari segi jenis pelayanan yang disediakan maupun kelancaran dalam pengaksesan sistem informasi akademik seperti melakukan sosialisasi dan pelatihan penggunaan sistem informasi akademik.
2. Peningkatan keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta khususnya di lingkungan Provinsi Kepulauan Riau dengan cara meningkatkan pelayanan baik pelayanan langsung melalui tatap muka, maupun secara *online* kepada mahasiswa dan calon mahasiswa serta alumni, karena dengan adanya perhatian dan pelayanan yang baik maka mereka dengan sendirinya akan menjadi media promosi institusi. Ini juga berkontribusi terhadap peningkatan akreditasi perguruan tinggi dimana salah satu poin penilaiannya adalah pemenuhan ketersediaan (*availability*) sarana prasarana dalam menunjang tridharma perguruan tinggi.
3. Hasil penelitian ini menjadi dasar bahwa untuk meningkatkan keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta di Provinsi Kepulauan Riau adalah dengan meningkatkan *customer relationship marketing*. Daya tanggap yang baik dan jalinan komunikasi yang baik dengan alumni dan *stakeholder* dapat menjadi dasar pembuatan kebijakan yang bermanfaat bagi institusi. Peran serta alumni dalam masyarakat dan kegiatan kampus direkam dalam *tracer study* dan berkontribusi terhadap peningkatan akreditasi perguruan tinggi.
4. Peneliti berikutnya disarankan untuk meneliti lebih jauh faktor-faktor penentu keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta dan dikaitkan dengan manajemen

pemasaran internasional karena setiap perguruan tinggi harus memiliki keunggulan bersaing agar dapat bertahan terutama di era masyarakat ekonomi asia (MEA).