

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil uji ANOVA, variabel kepercayaan (X_1), rekomendasi (X_2), dan pengalaman (X_3) secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan jasa titip UKT, yang dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 758,755 ($df = 3, 93$) dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), serta koefisien determinasi R^2 sebesar 0,961 yang menunjukkan bahwa 96,1 %
2. variasi keputusan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel ini selanjutnya pada uji t parsial masing-masing variabel juga memperlihatkan pengaruh positif yang signifikan, yaitu kepercayaan ($t = 2,075$; $p = 0,041$) yang menandakan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap penyedia jasa, semakin besar kecenderungan mereka menggunakan layanan titip UKT, rekomendasi ($t = 6,000$; $p = 0,000$) yang membuktikan peran krusial word-of-mouth dalam mendorong keputusan mahasiswa melalui saran positif dari teman atau kerabat, serta pengalaman ($t = 2,358$; $p = 0,020$) yang mengonfirmasi bahwa pengalaman sebelumnya yang memuaskan meningkatkan loyalitas dan niat ulang mahasiswa untuk memakai kembali jasa titip tersebut hasil ini nunjukkin banget bahwa untuk memaksimalkan keputusan mahasiswa memilih jasa titip UKT, penyedia layanan wajib mengedepankan transparansi dan kredibilitas (untuk menumbuhkan kepercayaan),

memfasilitasi testimonial serta program referral (untuk memaksimalkan rekomendasi), dan terus meningkatkan kualitas interaksi serta kemudahan proses (untuk memperkaya pengalaman pengguna).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, baik bagi penyedia jasa titip UKT maupun untuk penelitian selanjutnya:

1. Saran untuk Penyedia Jasa Titip UKT

Meningkatkan Kepercayaan Konsumen yaitu Penyedia jasa titip UKT sebaiknya lebih transparan dalam proses transaksi, seperti memberikan bukti pembayaran yang jelas dan dapat diverifikasi oleh mahasiswa. Upload testimoni singkat dari mahasiswa yang merasa puas di Instagram Story atau whatsapp story supaya calon klien makin yakin.

2. Saran untuk konsumen Jasa Titip UKT

Cek review dan rating dari penyedia jasa di grup WhatsApp atau forum kampus sebelum melakukan atau menggunakan jasa nya. Baca terlebih dulu syarat, biaya tambahan, dan timeline pembayaran yang ada di website/app. Tanyain teman yang udah pernah pake atau memiliki pengalaman saat menggunakan jasa tersebut (word-of-mouth). Dan terakhir simpan bukti transfer dan chat CS sebagai dokumentasi kalau terjadi kendala.

3. Saran untuk penelitian selanjutnya

teliti pengaruh faktor “harga layanan” atau “jangkauan geografis” terhadap keputusan mahasiswa, karena bisa jadi variabel penting yang belum ke-cover.

atau bisa juga dengan melakukan kombinasi kuantitatif (survei/statistik) dan kualitatif (wawancara mendalam) biar insight-nya lebih kaya, khususnya nuansa motivasi mahasiswa pakai jasa titip.