

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) pada siswa SMA pengguna jasa LBB Clever tergolong cukup, karena nilai mean sebesar 51,95 berada diantara skor 50,1085 dan 53,7915.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Y) pada siswa SMA pengguna jasa LBB Clever tergolong cukup, karena nilai mean sebesar 34,58 berada diantara skor 33,124 dan 36,036.
3. Berdasarkan hasil uji signifikan yang telah dilakukan, hasilnya kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis untuk variabel X diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $137,493 > 1,98609$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan untuk variabel Y diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $115,735 > 1,98609$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil perhitungan korelasi yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 21 kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, menunjukkan *pearson correlation* sebesar 0,794 angka ini menunjukkan adanya korelasi yang kuat. Dan berdasarkan analisis regresi yang telah di lakukan dengan menggunakan SPSS 21 didapatkan nilai *R Square* 0,631. Nilai tersebut

memiliki arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (siswa SMA) pengguna jasa LBB Clever sebesar 63,1%. Sedangkan sisanya sebesar 36,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini semisal kualitas produk, harga, biaya, emosi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

### **1. Bagi Lembaga Bimbingan Belajar Clever**

Disarankan kepada Lembaga Bimbingan Belajar Clever untuk tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen menjadi meningkat dan akan berpengaruh besar terhadap pemasukan dari usaha tersebut. Disarankan untuk tetap mempertahankan pelayanan yang berupa:

- a. Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan atau kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan.
- b. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.

- c. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan kepastian yang berupa pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. LBB Clever harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kesopanan dan kesediaan untuk memberikan pelayanan agar dapat memberikan rasa puas terhadap peserta didik.
- e. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Disamping itu juga memberikan perlakuan yang adil sehingga menimbulkan kepuasan di hati peserta didik.

Disarankan juga kepada lembaga untuk lebih meningkatkan kualitas produk dan juga harga, karena ini merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa tersebut.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Kualitas pelayanan adalah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhinya. Oleh karenanya, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.