

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisis data penelitian yang berjudul “Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri” maka peneliti dapat menyimpulkan:

1. Berdasarkan hasil rumusan masalah yang pertama yaitu tentang manajemen layanan pendidikan non formal di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri dapat disimpulkan bahwa termasuk dalam kategori “tinggi” dengan distribusi frekuensi sebesar 94,8%.
2. Berdasarkan hasil rumusan masalah yang kedua yaitu tentang Kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri dapat disimpulkan bahwa termasuk dalam kategori “tinggi” dengan distribusi frekuensi sebesar 92,2%.
3. Berdasarkan hasil analisis data menyatakan bahwa manajemen layanan mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $2,238 > 1,992$ yang artinya berpengaruh kemudian nilai sig $0,028 < 0,05$. Jadi disimpulkan X berpengaruh terhadap Y atau H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai determinasi koefisiensinya sebesar 50% yang memiliki arti bahwa manajemen layanan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri memiliki prosentase sebesar 50%

Karena memiliki hasil H_a diterima dan H_0 ditolak tentu saja Manajemen layanan memiliki pengaruh besar terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat Genius Tarokan, Kediri seperti halnya hasilnya yang searah dan positif. Jika manajemen layanan dilaksanakan semakin baik maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan tetapi bila manajemen pelayanannya semakin menurun kearah negatif tentu juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

B. Saran

Sehubungan dengan selesainya penelitian dengan data yang diperoleh, maka peneliti menyatakan:

1. Bagi pemilik lembaga dan tutor: Manajemen pelayanan memiliki potensi yang baik untuk menjaga kepuasan pelanggan. Dengan begitu manajemen yang baik dan konsisten tentu akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan, bila pelanggan puas tidak menutup kemungkinan akan mengajak saudara atau teman untuk datang lembaga pendidikan ini serta melanjutkan untuk penggunaan jasa. Oleh karena itu, pemilik sekaligus pengelola lembaga dan tutor harus tetap menjaga kekompakan dan memaksimalkan pelayanan agar saat memberikan pelayanan kepada pelanggan terasa memuaskan.
2. Bagi siswa: Siswa di lembaga disarankan tetap masuk sekolah dan belajar dengan baik disekolah masing-masing, karena sebagaimana fungsinya lembaga bimbingan privat sebagai lembaga non formal berfungsi menambah pemahaman atau materi pembelajaran. Jadi dengan seimbang antara sekolah formal dan non formal akan memberikan hasil belajar yang baik.

3. Bagi peneliti selanjutnya: Pada penelitian ini penulis hanya fokus terhadap faktor pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, namun sesuai teori dan hasil yang didapat bahwa terdapat faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan begitu peneliti selanjutnya dapat menambah faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, emosi, harga hingga biaya pada variabel penelitiannya.