

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang penulis rangkum berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas jasa pada LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang berdasarkan hasil perhitungan lima variabel kualitas layanan jasa yaitu: bukti fisik (*tangible*) sebesar 76,48%, keandalan (*reliability*) sebesar 83,24%, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 82,458%, empati (*emphaty*) sebesar 82,252% dan jaminan (*assurance*) sebesar 83,278% sehingga dapat dikatakan empat variabel kualitas layanan jasa seperti jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*) dapat dikatakan tergolong sangat puas dan untuk variabel bukti fisik (*tangible*) berada pada golongan yang puas berdasarkan interpretasi skor.
2. Variabel kualitas jasa yang memberikan tingkat kepuasan siswa paling tinggi pada LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang adalah pada variabel jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 83,278%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang harus mempertahankan kualitas layanan jasa yang sudah ada dan sudah dinilai oleh siswa melalui kuisioner untuk dapat lebih meningkatkan lagi sehingga siswa merasa jauh lebih puas.
2. LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang harus lebih meningkatkan fasilitas pada variabel bukti fisik (*tangible*) karena dari keseluruhan variabel kualitas layanan jasa, variabel inilah yang mendapat

indeks rata-rata terendah menurut siswa LPBI *Global English Language Center* (GELC) Palembang.