

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari penulisan Laporan Akhir ini yaitu:

1. Secara serentak atau uji F terhadap 5 variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa Giovani English Course Betung. Koefisien determinasi sebesar 0,803 berarti sumbangan variabel bebas sebesar 80,3% mempengaruhi variabel terikat dan 19,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti mengetahui tentang Giovani dari tetangga, referensi dari guru di sekolah, dan berbagai alasan lainnya yang membuat siswa merasa puas mendapatkan bimbingan belajar di Giovani English Course. Maka hal ini menunjukkan bahwa 5 variabel kualitas pelayanan secara serentak mempengaruhi kepuasan siswa pada Giovani English Course Betung.
2. Secara parsial atau uji t terhadap 5 variabel kualitas pelayanan, variabel Kehandalan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa Giovani English Course Betung yaitu secara positif sebesar 42,7%, variabel yang berpengaruh secara signifikan selanjutnya adalah variabel Daya Tanggap yaitu secara positif sebesar 28,8%. Kemudian variabel lainnya seperti Empati mempengaruhi secara positif sebesar 25%, variabel Bukti Fisik mempengaruhi secara positif sebesar 5,1% dan variabel jaminan mempengaruhi secara negatif sebesar -4,3%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dapat diberikan saran adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak Giovani English Course tetap memperhatikan variabel Kehandalan yang merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu sebesar 42,7%. Ini artinya kehandalan seperti penentuan jadwal les, pelayanan administrasi,

penguasaan materi oleh pengajar, kemampuan pengajar dalam melayani siswa, dan tindakan yang diambil oleh pengajar terhadap siswa yang memiliki masalah nilai kecil, berperan penting dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan oleh pihak manajemen Giovani English Course Betung.

2. Selain menekankan pada variabel kehandalan, pihak manajemen Giovani English Course juga harus memperhatikan variabel lainnya seperti bukti fisik, daya tanggap, dan empati, sebab tidak hanya variabel kehandalan saja yang harus diperhatikan namun keempat variabel pelayanan jasa juga harus tetap diperhatikan supaya kepuasan siswa menjadi lebih meningkat dan siswa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Giovani English Course Betung. Untuk variabel Jaminan seperti pemberian materi, kesabaran pegawai, pemahaman materi, pemberian modul dan rumus, dan prestasi yang didapat siswa perlu diperhatikan untuk dapat mengubah persepsi murid dan dapat mempengaruhi kepuasan siswa Giovani English Course Betung.