

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 *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang berdasarkan hasil perhitungan lima variabel kualitas layanan jasa yaitu bukti fisik (*tangible*) sebesar 79,04%, kehandalan (*reliability*) sebesar 80,80%, ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 79,65%, empati (*emphaty*) sebesar 79,82% dan jaminan (*assurance*) sebesar 84,36%. Sehingga dapat dikatakan dua variabel kualitas layanan jasa seperti jaminan (*assurance*) dan kehandalan (*reliablity*) dapat dikatakan tergolong sangat puas dan tiga variabel kualitas layanan jasa seperti empati (*emphaty*), ketanggapan (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangibles*) dapat dikatakan tergolong puas berdasarkan interprestasi skor.
2. Variabel kualitas jasa yang memberikan tingkat kepuasan siswa paling tinggi pada LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang adalah variabel jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 84,36% dan termasuk kategori sangat puas.

5.2 Saran

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

1. LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang harus mempertahankan kualitas layanan jasa yang sudah ada khususnya variabel asuransi dan kehandalan dan sudah dinilai oleh siswa melalui kuesioner untuk dapat lebih meningkatkan lagi sehingga siswa merasa jauh lebih puas.

2. LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang harus meningkatkan kualitas layanan jasa seperti empati (*emphaty*), ketanggapan (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangibles*) supaya siswa merasa sangat puas untuk belajar di *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang.