

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh positif antara variabel bebas (independen) yaitu variabel berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang. Nilai koefisien determinasinya secara keseluruhan (*Adjusted R Square*) yaitu 57,2% dan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Secara simultan (Uji F) menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $15,971 > 2,400$ . Artinya ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu dilihat dengan membandingkan angka signifikansi (sig) hasil perhitungan berdasarkan tabel ANOVA diketahui bahwa angka signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan (variabel independen) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (variabel dependen).
2. Dimensi/variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang adalah variabel jaminan (*assurance*), dilihat berdasarkan koefisien regresi yaitu sebesar 0,621 atau 62,1%. Pada dimensi/variabel ini yang menjadi pusat perhatian pelanggan/siswa yaitu pada item item pengetahuan pegawai terhadap pokok bahasan/materi yang diberikan, keamanan yang diberikan, sifat pegawai kepada pelanggan dan kegiatan yang dilakukan bebas dari bahaya, risiko ataupun keraguan. Sedangkan dimensi yang paling kecil pengaruhnya adalah dimensi empati, yaitu sebesar 27,4%. Item-item dalam dimensi ini adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dan sikap sopan serta ramah, pemahaman pegawai, perhatian personal dan sikap pegawai yang simpatik.

3. Berdasarkan hasil analisis menggunakan diagram kartesius di bab sebelumnya diperoleh bahwa item-item pernyataan yang berada di kuadran A (prioritas utama) adalah X2.6 dan X3.12. Item yang berada di kuadran B (pertahankan prestasi) adalah X1.4, X2.8, X3.13, X4.15 dan X5.22. Sedangkan item yang berada di kuadran C (prioritas rendah) adalah X1.1, X1.2, X1.3, X2.7, X3.11, X5.18, X5.19, X5.20 dan X5.21. Selanjutnya item-item pernyataan yang berada di kuadran D (berlebihan) adalah X2.5, X2.9, X3.10, X4.14 dan X4.17. Sedang item pernyataan X4.16 merupakan item yang tidak perlu baik bagi pelanggan maupun Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang ada, maka ada beberapa saran yang dapat diajukan oleh penulis, yaitu:

1. Sebaiknya pihak Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang terus meningkatkan layanannya terutama untuk dimensi empati (*emphaty*), seperti kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dan sikap sopan serta ramah, pemahaman pegawai, perhatian personal dan sikap pegawai yang simpatik. Hal ini karena dimensi tersebut memiliki pengaruh yang paling kecil dalam memenuhi kepuasan pelanggan sebesar 27,4%.
2. Hendaknya Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang mempertahankan pelayanannya pada dimensi jaminan (*assurance*) karena memiliki pengaruh yang lebih besar dari variabel-variabel lainnya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan/siswa. Selain itu Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang juga perlu menyediakan kotak saran untuk mengetahui keinginan pelanggan, supaya dapat menyesuaikan kualitas pelayanannya dengan keinginan pelanggan.
3. Sebaiknya Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang lebih meningkatkan pelaksanaan kualitas pelayanannya, karena berdasarkan analisis diagram kartesius diketahui bahwa tingkat pelaksanaan kualitas pelayanannya menurut pelanggan masih dibawah standar yang diharapkan ( $\bar{Y} > \bar{X}$ ) atau  $4,33 > 4,09$ .