

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, adapun kesimpulan yang dapat penulis rangkum yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pada *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan berdasarkan perhitungan dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles* (bukti fisik) sebesar 84,17%, *reability* (kehandalan) sebesar 85,25%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 85,15%, *assurance* (jaminan) sebesar 85,14%, dan *emphaty* (empati) sebesar 87,25% dan masing-masing dimensi ini dapat digolongkan ke dalam kategori “Sangat Puas” berdasarkan interpretasi skor yaitu dengan skor 80%-100%
2. Dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan hasil paling dominan yaitu pada dimensi *emphaty* (empati) dengan indeks skor sebesar 87,25% dan dapat digolongkan dalam kategori “Sangat Puas”

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa, khususnya pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) seperti ruang belajar yang digunakan, AC, meja, kursi yang digunakan, fasilitas pendukung yang diberikan, ruang tunggu dan tempat parkir yang disediakan serta toilet yang digunakan
2. *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan harus mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan terutama pada dimensi *emphaty* (empati) yang menjadi dimensi yang paling dominan dan juga

meningkatkan dimensi kualitas pelayanan yang lainnya agar dapat mencapai kepuasan siswa yang optimal.