

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul **”Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance-Performance Analysis (Study Kasus Di Bimbel A+)”** maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tingkat kualitas pelayanan Bimbel A+ belum memenuhi tingkat kepuasan pelanggan atau masih di bawah harapan pelanggan karena banyaknya staf pengajar baru yang kurang kompeten. Ini menyebabkan proses belajar – mengajar menjadi terhambat.
- b. Pengelompokkan ke dalam kuardan pada peta *importance-performance* adalah 6 atribut pada kuardan 1, 5 atribut pada kuardan 2, 1 atribut pada kuardan 3, dan 6 atribut pada kuardan 4.
- c. Usulan perbaikan untuk atribut-atribut pernyataan berdasarkan prioritas perbaikannya adalah sebagai berikut:
  1. Atribut - atribut pernyataan yang dikelompokkan ke dalam prioritas pertama untuk usulan perbaikan adalah sebagai berikut:
    - Bimbel A+ memiliki ruang belajar yang bersih dan nyaman
    - Bimbel A+ memiliki karyawan yang berpakaian rapi dan menarik
    - Bimbel A+ memiliki tempat parkir yang memadai

- Bimbel A+ menyediakan Bimbel A+ memiliki menunjukkan etiket untuk membantu konsumennya jika sedang menemui masalah
- Staf bimbel A+ memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab setiap pertanyaan konsumen
- Jadwal yang memudahkan konsumennya

Atribut – atribut ini di kelompokkan sebagai prioritas pertama karena memuat faktor – faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor – faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Atribut-atribut pernyataan yang dikelompokkan ke dalam prioritas kedua untuk usulan perbaikan adalah sebagai berikut:

- Bimbel A+ tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan (misal: mengenai jadwal)
- Bimbel A+ melakukan penagihan uang iuran konsumen
- Bimbel A+ memiliki staf pengajar komunikatif dan supel dengan akurat dan tepat waktu
- Staf bimbel A+ yang baik memberikan layanan yang segera kepada konsumen
- Staf bimbel A+ yang baik selalu berkeinginan membantu

Atribut – atribut ini dikelompokkan ke dalam prioritas kedua karena sifatnya yang dianggap kurang penting oleh pelanggan. Perbaikan dapat dilakukan dengan menghilangkan usaha – usaha yang dilakukan dalam atribut tersebut dengan tujuan untuk menghemat biaya

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat memberikan ide atau masukan

– masukan kepada bimbel A+ dalam pengelolaannya, yaitu:

1. Bimbel A+ menyediakan ruang belajar yang bersih dan nyaman.
2. Pihak A+ harus dapat lebih *selektif* dalam menyeleksi staf pengajar baru agar sesuai dengan keinginan para murid.
3. Staf pengajar harus dapat memberi kepercayaan pada para siswa agar proses belajar –mengajar berlangsung baik.
4. Bimbel A+ menyediakan tambahan tempat parkir.
5. Bimbel A+ lebih menambah wawasan dan pengetahuannya agar dapat menjawab setiap pertanyaan konsumen.
6. Bimbel A+ lebih dapat menyesuaikan jadwal antara staf pengajar dan para muridnya.