

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
 - a. Semakin tinggi kualitas pelayanan berupa keberwujudan yang diberikan oleh bimbel LSC maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Artinya jika LSC terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang keberwujudan terhadap pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap bimbel LSC
 - b. Semakin tinggi kualitas pelayanan berupa empati yang diberikan oleh bimbel LSC maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Artinya jika LSC terus meningkatkan kualitas pelayanan berupa empati terhadap pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap bimbel LSC
 - c. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang andal yang diberikan oleh bimbel LSC ternyata berpengaruh rendah terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Artinya jika LSC terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan andal terhadap pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat secara rendah

- d. Semakin tinggi kualitas pelayanan berupa tanggapan yang diberikan oleh bimbel LSC maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Artinya jika LSC terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ketanggapan terhadap pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap bimbel LSC
 - e. Semakin tinggi jaminan pelayanan yang diberikan oleh bimbel LSC maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Artinya jika LSC terus meningkatkan jaminan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap bimbel LSC
 - f. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bimbel LSC maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Artinya jika LSC terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap bimbel LSC
2. Semakin tinggi kepuasan pelanggan bimbel LSC yang dirasakan pelanggan maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan tersebut. Artinya jika LSC terus mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, maka pelanggan akan menjadi loyal.

6.2 Saran

Berdasarkan kajian dan hasil yang diperoleh pada bab sebelumnya maka disarankan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat dan dengan meningkatnya

kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan juga meningkat maka bimbel LSC perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan agar memperoleh pelanggan yang loyal.

2. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan terus kualitas pelayanan yang diberikan berupa keberwujudan, empati, ketanggapan, dan jaminan kualitas pelayanan.
3. Hasil penelitian menunjukkan keandalan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus mencari cara-cara lain di bidang keandalan yang dapat mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan pelanggan.
4. Melalui penelitian telah terbukti bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan maka kepuasan pelanggan perlu menjadi perhatian juga oleh bimbel LSC untuk memperoleh loyalitas pelanggan.
5. Lebih banyak penelitian lain mengenai kualitas, kepuasan, dan loyalitas pelanggan agar para pelaku bisnis bimbel mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Selain kualitas, kepuasan, dan loyalitas pelanggan, penelitian selanjutnya dapat meneliti keahlian pengajar maupun pengetahuan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan.
6. Penelitian selanjutnya dapat memecah variabel kualitas pelayanan menjadi kualitas pelayanan teknis dan kualitas pelayanan fungsional agar dapat lebih mengidentifikasi kepuasan dan loyalitas pelanggan secara lebih mendalam.

7. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian di bimbingan belajar lain atau bahkan menambahkan variabel moderating berupa promosi penjualan.