

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pada loyalitas pelanggan: kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi, untuk studi kasus pada Excellent Privat Les di Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, apakah kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, apakah kepuasan pelanggan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, dan apakah kualitas layanan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan: kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi. Penelitian ini dilakukan kepada para pelanggan Excellent Privat Les di Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara menggunakan data dari 50 sampel yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, populasi adalah semua murid di Excellent Privat Les. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah murid-murid yang mengikuti les privat > 1 bulan. Dengan kata lain, murid-murid yang sudah pernah memanfaatkan program layanan Excellent Private Les dan telah mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Excellent Private Les selama lebih dari 1 bulan.

Metode analisis data untuk pengujian hipotesis adalah dengan menggunakan metode *Path Analysis*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hanya terdapat satu atribut yang saling memengaruhi yaitu kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 7.5%. Sedangkan yang tidak saling memengaruhi adalah kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi.

Cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dapat dilakukan dengan pemasangan iklan yang baik, penyediaan MSDM yang bertanggung jawab dan ahli di bidangnya, harga yang terjangkau masyarakat dan sesuai dengan pelayanan, membina hubungan yang baik dengan para konsumen, dan memberikan motivasi kepada murid.

5.2 Saran

- a. Sebaiknya pada penelitian berikutnya lebih fokus pada kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sehingga ketiga hal tersebut dapat saling memengaruhi.
- b. Pada penelitian berikutnya, akan lebih baik apabila jumlah responden dapat ditambah sehingga hasil pengujian hipotesis dapat saling memengaruhi.