

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Pada penelitian ini lebih menekankan pada pengujian hipotesis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas siswa dan siswi LBPP LIA Martadinata. Secara rinci hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai signifikan (α) pada *tangible* diperoleh yang diperoleh dari hasil analisis regresi sebesar 0,358, yang berarti H_0 diterima karena nilai signifikan (α) > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible* dari LBPP LIA tidak berpengaruh pada loyalitas siswa.
2. Nilai signifikan (α) pada *emphaty* diperoleh yang diperoleh dari hasil analisis regresi sebesar 0,352, yang berarti H_0 diterima karena nilai signifikan (α) > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *emphaty* dari LBPP LIA tidak berpengaruh pada loyalitas siswa.
3. Nilai signifikan (α) pada *reliability* diperoleh yang diperoleh dari hasil analisis regresi sebesar 0,136, yang berarti H_0 diterima karena nilai signifikan (α) > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliability* dari LBPP LIA tidak berpengaruh pada loyalitas siswa.

4. Nilai signifikan (α) pada *reponsiveness* diperoleh yang diperoleh dari hasil analisis regresi sebesar 0,175, yang berarti H_0 diterima karena nilai signifikan (α) $>$ 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* dari LBPP LIA tidak berpengaruh pada loyalitas siswa.
5. Nilai signifikan (α) pada *assurance* diperoleh yang diperoleh dari hasil analisis regresi sebesar 0,000, yang berarti H_0 ditolak karena nilai signifikan (α) $<$ 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible* dari LBPP LIA berpengaruh pada loyalitas siswa.
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas siswa- siswi LBPP LIA Martadinata adalah sebesar 49,3% dan sisanya adalah 50,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah

1. Sampel yang digunakan adalah siswa- siswi disekitar kota Bandung yang pernah mengikuti kelas *conversation* belum dapat mempresentasikan keseluruhan populasi yang pernah mengikuti kursus *conversation* di LBPP LIA Martadinata.
2. Variabel yang digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen hanya dimensi kualitas pelayanan.

3. Penelitian ini hanya dilakukan dalam bidang jasa pendidikan saja.
4. Penelitian hanya dilakukan dengan metode penyebaran kuisioner kepada siswa siswi yang terpilih untuk di jadikan responden.

5.3 Saran

Adapun saran untuk penelitian lebih lanjut untuk memperbaiki keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan lebih luas lagi bukan hanya di sekitar kota Bandung, tetapi diperluas lagi seperti Cimahi.
2. Penelitian selanjutnya menggunakan variabel yang digunakan lebih beragam untuk menguji loyalitas pelanggan seperti kepuasan pelanggan.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti sektor jasa lain nya seperti kualitas jasa perbankan, perhotelan, dan restaurant.
4. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti siswa dan siswi LBPP LIA Martadianta secara lebih mendalam misalnya dengan wawancara, agar informasi yang didapat akan lebih akurat.