BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa: "Perilaku konsumen yang menggunakan jasa kursus komputer dipengaruhi oleh kelas sosial, kebudayaan, kelompok referensi, keluarga, motivasi, persepsi, konsep diri, belajar, serta sikap". Hal ini dapat didasarkan pada:

1. Uji signifikansi dilakukan dengan memasukkan nilai Kendal (W) = 0,675 kedalam rumus *Chi-Square* X^2 diperoleh nilai sebesar **223194,50**. Ini berarti X^2_{hitung} **223194,50** lebih besar dari X^2_{tabel} (**50,988**), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu faktor eksternal (kelas sosial, kebudayaan, kelompok referensi, keluarga) faktor internal (motivasi, persepsi, belajar, konsep diri dan sikap) berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku konsumen yang menggunakan jasa kursus komputer pada Lemabaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com dapat diterima sehingga mampu untuk meningkatkan volume pengguna jasa pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com di Bandar Lampung.

2. Analisis kualitatif dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal (kelas sosial, kebudayaan, kelompok referensi, keluarga) faktor internal (motivasi, persepsi, belajar, konsep diri dan sikap) mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa kursus komputer pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com di BandarLampung. Sedangkan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku konsumen yang menggunakan jasa komputer pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya

Com adalah faktor motivasi, persepsi, belajar, sikap, konsep diri, keluarga, kelas sosial,budaya dan kelompok referensi.

5.2 Saran

Saran yang diajukan berdasarkan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com harus lebih memperhatikan semua faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen karena dengan memahami perilaku konsumen maka akan memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga kepuasan konsumen dapat terjaga dan bila semua faktor dapat diperbaiki, tidak menutup kemungkinan akan menambah jumlah konsumen yang menggunakan jasa pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com.
2. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com harus mempertahankan mutu pelayanan yang diberikan kepada konsumen, fasilitas yang mendukung proses belajar yang telah tercipta dilingkungan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com, karena dengan mutu pelayanan yang baik dan fasilitas yang lebih lengkap, maka para konsumen akan merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk milik Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com, sehingga tercipta suasana yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggannya.
3. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com harus mempertahankan mutu produk dari tenaga pengajar walaupun biaya pendidikan lebih terjangkau (murah) dibandingkan dengan pesaing Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com dengan cara adanya penetapan standarisasi dari perusahan terhadap kualitas keahlian dan keterampilan dari tenaga pengajar.
4. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com mampu membuka peluang untuk menyelenggarakan program paket kursus komputer tidak hanya D1 saja tetapi D2 dan

D3, sehingga konsumen yang sudah menjadi komunitas Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com sebelumnya tidak perlu mencari lembaga kursus komputer lainnya yang sudah menyelenggarakan program paket kursus komputer D2 dan D3.

5. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com juga harus siap menampung keluhan – keluhan dari siswa – siswinya. Kecepatan dan keseriusan menyelesaikan akan menimbulkan kesan bahwa perusahaan benar – benar memperhatikan siswa – siswinya yang diharapkan akan meningkatkan proses pembelajaran konsumen terhadap perusahaan.