

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun 2015/2016, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Penyelenggaraan pelayanan bukti fisik/*tangibles* khususnya di kelas XII SMA belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan peserta didik hal ini dapat dilihat dari analisis atribut-atribut yang diprioritaskan oleh perusahaan karena penyelenggaraannya dinilai sangat penting oleh peserta didik, sedangkan tingkat kinerjanya belum memuaskan peserta didik, kondisi fisik jasa yang ditawarkan oleh perusahaan merupakan penilaian yang dinilai oleh peserta didik pada pertama kali menggunakan jasa perusahaan. Perusahaan harus dapat menjaga agar bukti fisik dari jasa

yang ditawarkan tersebut dapat dipergunakan secara prima dengan melakukan peremajaan jika dibutuhkan.

2. Ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Pelayanan kehandalan perusahaan jasa sangatlah dibutuhkan karena pada perusahaan jasa membutuhkan kecepatan dan keakuratan waktu sesuai apa yang telah dijanjikan oleh perusahaan kepada peserta didik sehingga membuat peserta didik merasa puas telah menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Kemauan dari perusahaan dan karyawan untuk membantu peserta didik dengan cepat dan tanggap merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh perusahaan jasa karena dengan perusahaan yang tanggap atas kebutuhan peserta didik serta karyawan yang selalu bersedia membantu kebutuhan peserta didik akan meningkatkan kepuasan peserta didik.
4. Ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Kepastian atau jaminan mengenai bimbingan yang aman dan nyaman adalah hal paling utama yang dicari oleh peserta didik, peserta didik akan mau membayar mahal jika keamanan,

kenyamanan dan karyawan yang memiliki profesionalitas yang tinggi telah ditawarkan oleh perusahaan kepada peserta didik akan memberikan tingkat kepercayaan dan keyakinan kepada peserta didik dalam menggunakan jasa perusahaan.

5. Ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Penyelenggaraan pelayanan empati/kepedulian haruslah disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik, perhatian serta kepedulian yang diberikan perusahaan kepada peserta didik dapat membuat peserta didik merasa nyaman dalam menggunakan jasa dari perusahaan.
6. Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Dengan kata lain, jika perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang sesuai bagi peserta didik dan selalu meningkatkan kualitas dalam pelayanan bagi peserta didik maka kepuasan peserta didik sebagai konsumen akan meningkat dan terjaga. Sebuah perusahaan atau badan usaha harus teliti dan memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan agar tetap pada kualitas yang baik, dikarenakan peserta didik pun menghendaki untuk membeli jasa dengan kualitas yang baik dan terjaga serta pelayanan yang baik pula, hal ini perlu dilakukan sebuah perusahaan demi

keberlangsungan hidup perusahaan itu sendiri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun 2015/2016, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut.

1. Pimpinan dan segenap karyawan LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung untuk dapat menentukan standar kualitas pelayanan jasa dengan baik.
2. Pimpinan dan segenap karyawan LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung hendaknya dapat meningkatkan pelayanan terhadap peserta didik sehingga kepuasan peserta didik dapat ditingkatkan.
3. Pimpinan dan segenap karyawan LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung sebaiknya melakukan inovasi kualitas pelayanan jasa yang berbeda dengan perusahaan pesaing lainnya, sehingga dapat menjadi *brand image* perusahaan dalam menarik peserta didik sebanyak-banyaknya.