

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas siswa LBPP LIA Bandar Lampung, hipotesis penelitian ini di terima. Hal ini didasarkan pada penjelasan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas jasa yang terdiri dari *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel loyalitas siswa (Y) sebesar $R^2 = 0,779$ hal ini berarti sumbangan variabel X (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) berperan dalam mempengaruhi setiap variabel Y (Loyalitas siswa) sebesar 77,9% . Dengan hasil perhitungan uji F hitung lebih besar dibandingkan nilai F tabel ($66.253 \geq 2.31$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, nilai signifikansi hasil *print out* ternyata dibawah alpha yang ditentukan 5% maka secara statistik bahwa secara keseluruhan variabel bebas (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) berpengaruh terhadap loyalitas siswa LBPP LIA Bandar Lampung.
2. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) berpengaruh secara parsial terhadap variabel loyalitas siswa (Y). Hal ini ditunjukkan dengan:

- *Tangibles* (X1) memiliki t hitung $3.708 > t$ tabel 1.986 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - *Reliability* (X2) memiliki t hitung $3.344 > t$ tabel 1.986 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - *Responsiveness* (X3) memiliki t hitung $2.629 > t$ tabel 1.986 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - *Assurance* (X4) memiliki t hitung $4.930 > t$ tabel 1.986 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima
 - *Emphaty* (X5) memiliki t hitung $2.757 > t$ tabel 1.986 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima
3. Variabel *assurance* (X4) mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas siswa (Y). Hal ini ditunjukkan dengan kontribusi yang dimiliki variabel *assurance* (X4) lebih besar dibandingkan variabel yang lain yaitu dengan nilai Koefisien Beta $0,335$.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Bagi LBPP LIA Bandar Lampung, secara bersama-sama dianjurkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada agar tingkat kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para siswa atau peserta kursus. Secara parsial:

- Diharapkan untuk variabel *Tangibles* dengan cara memperbaharui desain tata ruang belajar, menambah fasilitas dan peralatan yang digunakan siswa.
- Diharapkan untuk variabel *Reliability* dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas tenaga pengajar melalui pelatihan-pelatihan atau training yang dilaksanakan oleh pihak LBPP LIA Pusat maupun pihak lainnya. Misalnya training tentang teknik atau strategi pengajaran yang tepat dan efektif terhadap siswa didik.
- Diharapkan untuk variabel *Responsiveness* yang merupakan nilai terendah untuk lebih ditingkatkan dengan cara karyawan maupun tenaga pengajar lebih cepat tanggap dalam melayani dan merespon keinginan, keluhan dan masalah yang dihadapi oleh para .
- Diharapkan untuk variabel *Assurance* dapat meningkatkan tingkat kompetensi para pengajar dan karyawan, serta mempertahankan nama baik LBPP LIA yang telah dibangun selama ini.
- Diharapkan untuk variabel *Empathy* karyawan dapat lebih memperhatikan kebutuhan dan pemahaman atas masalah-masalah yang dihadapi para siswa dengan memberikan perhatian personal dan menjalin komunikasi yang baik.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Suatu penelitian sebaiknya memperkaya penelitian dari berbagai sudut pandang agar menjadi suatu penelitian yang lengkap dan dapat digunakan oleh semua pihak yang terkait. Penelitian ini disadari masih merasakan ketidaklengkapan yang dapat dikaji lebih jauh lagi oleh peneliti selanjutnya

baik dari segi pengukuran kualitatif maupun kuantitatif dengan memperdalam obyek penelitiannya.