

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.
2. Ada pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.
3. Ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.
4. Ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.
5. Ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.
6. Ada pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa signifikan terhadap kepuasan konsumen pada LPP Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012, maka peneliti menyarankan sebagai berikut.

1. *Tangible* merupakan salah satu faktor yang menunjang tercapainya tujuan lembaga pendidikan, sehingga *tangible* sangat penting dalam pengelolaan suatu lembaga pendidikan. *Tangible* sebaiknya diperhatikan baik dilihat dari sisi kerapihan, kelengkapan, dan kelayakan bukti fisik lembaga pendidikan agar konsumen dapat belajar dengan fokus dan nyaman.
2. *Emphaty* yang nyaman dan kondusif merupakan fasilitas yang seharusnya dapat diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai sarana pendukung dalam melakukan aktivitas kerja. Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja dalam perusahaan.
3. *Reliability* harus diperhatikan agar mahasiswa tidak kecewa terhadap apa yang telah mereka pilih, yaitu untuk belajar/kursus di LPP Master Komputer. Ketepatan jadwal mengajar, kesesuaian kurikulum dan kesesuaian antara iklan atau pamflet yang disebarakan dengan kondisi lembaga sesungguhnya.
4. Karyawan sebaiknya memberikan pelayanan yang cepat, jelas, dan tepat agar konsumen tidak salah paham terhadap informasi yang disampaikan. Dosen/tentor sebaiknya memiliki waktu lebih untuk mengadakan konsultasi belajar mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.
5. Lembaga sebaiknya memberikan jaminan tentang keamanan maupun yang lain agar konsumen mempercayai bahwa lembaga tersebut lebih baik dari lembaga lain.
6. Sebaiknya memperhatikan tentang kelima dimensi kualitas pelayanan agar dapat menjadi pedoman dalam meningkatkan kepuasan konsumen.