

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, mengenai “ Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa untuk Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Bina Evaluasi Siswa Terpadu (BEST) Kota Cirebon” maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan jasa di Lembaga Bimbingan Belajar BEST sangat diperhatikan dan diunggulkan serta berinovasi menciptakan sebuah lembaga yang berbeda dari yang lain yaitu membuat nyaman para konsumen atau peserta didik dengan menyediakan segala hal yang diinginkan oleh konsumen. Salah satu strategi di lembaga bimbingan belajar ini yang membuat konsumen merasa puas yaitu jaminan lulus yang dimana jaminan tersebut jika ada siswa yang tidak lulus di tahun ini maka ditahun selanjutnya diperbolehkan mengikuti kegiatan bimbingan belajar kembali tanpa dipungut biaya apapun atau gratis. Dengan demikian, hal itu membuat nilai kepuasan konsumen akan menjadi tinggi dengan adanya penawaran jaminan tersebut. Kualitas pelayanan meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan konsumen itu akan mampu mewujudkan kepuasan konsumen.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar BEST yaitu *empathy* atau perhatian. Karena pelayanan di lembaga bimbingan belajar ini sudah sangat menyesuaikan keinginan dan kebutuhan para konsumennya. Dari sebuah perhatian, konsumen merasa nyaman dan senang sehingga puas dengan pelayanan yang didapatkan dari Lembaga Bimbingan Belajar BEST.

3. Faktor pendukung eksternal yaitu seperti alumni dan orang tua siswa/masyarakat. Faktor ini sangat berpengaruh bagi kualitas lembaga, karena mereka akan senantiasa menyampaikan kepuasannya terhadap lembaga sehingga para konsumen baru akan merasa tertarik pada lembaga bimbingan belajar tersebut. Sedangkan faktor pendukung internal sangat berpengaruh untuk menunjang perkembangan belajar para siswa dan juga terhadap kualitas siswa. Pertama, pasti dari pelayanan atau kinerja baik itu dari pegawai, guru serta teknologi seperti pelayanan online, buku-buku, modul-modul dan keperluan lainnya yang mendukung atau menunjang kegiatan di lembaga bimbingan belajar. Adapun faktor penghambat eksternal yaitu hanya berkonflik dari lokasi yang kurang mampu dijangkau oleh siswa dari luar wilayah karena merasa kejauhan. Hal tersebut menjadi penghambat satu-satunya yang dialami. Sedangkan faktor penghambat internal yaitu dari kinerja pegawai yang belum signifikan seperti jam operasional yang lambat.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, secara garis besar implikasi penelitian ini dibedakan menjadi dua bagian, yaitu secara teoritis dan secara praktis.

1. Implikasi Teoritis

- 1) Penelitian ini membahas tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan jasa untuk kepuasan konsumen, upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa untuk kepuasan konsumen dan langkah-langkah yang dilakukan oleh pelayanan jasa.
- 2) Kepuasan konsumen sangat penting bagi sebuah lembaga sebagai salah satu perkembangan dan kemajuan lembaga.
- 3) Upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah hal penting untuk menunjang keberhasilan sumber daya manusia dan lembaga pendidikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan jasa tidak dapat dikesampingkan dengan alasan apapun, upaya untuk

meningkatkaninya yaitu dengan fasilitas yang memadai, efektif dan efisien guna membantu siswa untuk memiliki rasa nyaman lebih sehingga akan tercipta kepuasan konsumen yang baik.

2. Implikasi Praktis

- 1) hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran terkait strategi meningkatkan kualitas pelayanan jasa untuk kepuasan konsumen.
- 2) Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pelayanan jasa dan konsumen atau peserta didik pada umumnya yang ingin memahami bagaimana strategi pelayanan jasa untuk kepuasan konsumen.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon, maka peneliti memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat untuk Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon, seperti sebagai berikut:

1. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan jasa, sekiranya harus lebih ditingkatkan lagi atau dipertahankan dari setiap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dimana setiap dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan hal utama untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan mencapai hasil tujuan lembaga.
 - a. Keandalan, Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon harus lebih meningkatkan kepuasan siswa, baik berupa ketepatan waktu bimbingan, penyampaian materi, pengetahuan yang baik, serta metode belajar yang sesuai dengan kebutuhan siswa sehingga dapat membuat kualitas pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dengan konsumen.
 - b. Daya tanggap, di Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon sudah baik dan harus dipertahankan atau ditingkatkan, seperti kesediaan pengajar untuk membantu siswa, kesiapan pengajar dalam merespon permintaan siswa dalam belajar, serta kecepatan penyelesaian masalah belajar.

- c. Jaminan, di Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon sudah memberikan jaminan yang sangat baik dan harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, seperti menumbuhkan rasa aman ketika belajar, meningkatkan rasa percaya diri siswa, jaminan nilai yang baik, jaminan uang kembali atau jaminan belajar kembali jika tidak lulus.
 - d. Empati/perhatian yang diberikan oleh pelayanan jasa Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon sudah baik dan harus dipertahankan atau ditingkatkan, seperti mengutamakan kepentingan terbaik bagi perkembangan belajar siswa, memahami kebutuhan siswa dan memberikan perhatian mendalam kepada siswa.
 - e. Bukti fisik, di Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon harus lebih ditingkatkan lagi baik dari fasilitas ruang kelas, ruang pengajar, gedung lembaga, kebersihan ruangan serta penampilan rapih dari para staf dan pengajar.
2. Kepuasan konsumen, sudah cukup baik sekiranya dipertahankan atau ditingkankan kembali agar konsumen merasa sangat puas dengan apa yang didapatkan.
 3. Faktor pendukung dan faktor penghambat, untuk faktor pendukung harus mempunyai strategi lebih agar para konsumen merasa nyaman melaksanakan kegiatan belajar seperti sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung. Untuk faktor penghambat sekiranya harus lebih ditingkatkan kembali dari kinerja pegawai yang harus lebih disiplin dan tepat waktu.