

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan dari penelitian yang dilakukan di Bimbingan Belajar EXIS adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan disebuah perusahaan jasa yang bergerak dibidang pendidikan *informal* yaitu Bimbingan Belajar EXIS.
2. Bimbingan Belajar EXIS memiliki macam paket belajar seperti privat, reguler dan paket Bimbingan Belajar SBMPTN serta TOEFL. Paket-paket belajar tersebut disediakan untuk tingkat SD, SMP, SMA dan, umum.
3. *Service quality* terdapat 22 atribut kualitas pelayanan yang menjadi harapan dan persepsi pelanggan di Bimbingan Belajar EXIS, atribut-atribut tersebut dikelompokkan menjadi lima dimensi terdiri dari *tangible* terdapat 6 atribut yaitu:
  - a. Fasilitas ruang kelas yang nyaman dan tertata bagus
  - b. ketersediaan tempat ibadah (mushola)
  - c. Ketersediaan toilet yang bersih
  - d. Kelengkapan sarana belajar megajar (whiteboard dan Spidol)
  - e. Ruangan yang bersih dan penerangan yang cukup
  - f. Ketersediaan tempat parkir yang memadai.

*Reliability* terdapat 6 atribut yaitu:

- a. Pengajar mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang lebih.
- b. Ketepatan waktu pengejar dalam mengajar.
- c. Kedisiplinan waktu penyampaian materi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- d. Siswa/siswi diberikan materi untuk menghadapi ujian (UAS, UAN, SPMB).
- e. Prosedur penerimaan siswa/siswi baru yang mudah dan cepat.
- f. Memberikan kemudahan dalam menyesuaikan jam bimbingan belajar.

*Responsiveness* terdapat 4 atribut yaitu:

- a. Selalu tanggap dengan apa yang diinginkan oleh siswa/siswi
- b. Memberikan waktu konsultasi mengenai tugas sekolah.
- c. Kesanggupan karyawan dan pengajar memberikan pelayanan yang baik.
- d. Karyawan dan pengajar memberikan informasi yang jelas kepada siswa/siswi.

*Assurance* terdapat 4 atribut yaitu:

- a. Karyawan dan pengajar bersikap ramah kepada siswa/siswi
- b. Pengajar merupakan tenaga yang professional
- c. Kerapian dan kebersihan pengajar dan karyawan
- d. Sikap karyawan dan pengajar yang selalu siap membantu.

*Emphaty* terdiri dari 2 atribut yaitu:

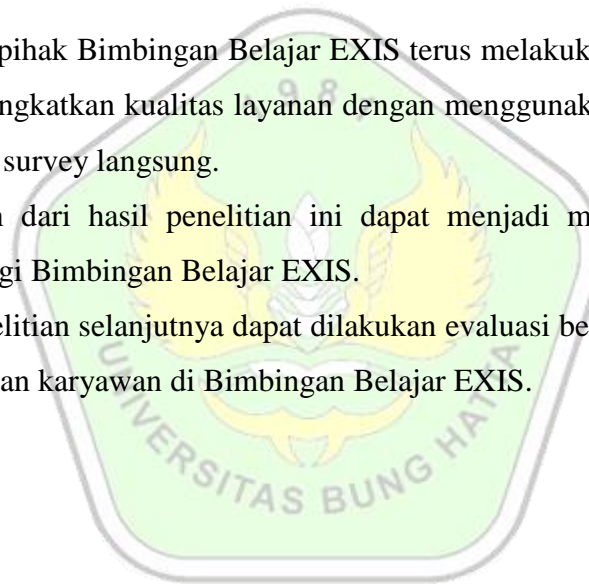
- a. Memberikan perhatian khusus kepada tiap siswa/siswi.
  - b. Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya.
4. Berdasarkan dari matirks *Impotance Perfomance Analysis*, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu atribut yang berada pada kuadran I, dimana harapan pelanggan lebih besar sedangkan persepsi yang diperoleh belum memuaskan. Atribut yang terdapat pada kuadran I yaitu :
- a. Fasilitas ruang kelas yang nyaman dan tertata bagus (1).
  - b. Ketersediaan tempat ibadah (2).
  - c. Ketersediaan toilet yang bersih (3).
  - d. Ketersediaan tempat parkir yang memadai (6).
5. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Bimbingan Belajar EXIS berdasarkan kuadran I pada matriks *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu :
- a. Fasilitas ruang kelas yang nyaman dan tertata bagus, usulan perbaikannya dengan memberikan ruangan dengan kapasitas 10-15 orang. Membuat jadwal jadi 2 shift. Mengganti kursi yang tidak layak pakai.
  - b. ketersediaan tempat ibadah (mushola), usulan perbaikannya adalah dengan memperluas area mushola serta mengubah tata letak mushola dan

menambah mukena agar mengurangi antrian saat siswa/siswi akan melaksanakan sholat.

- c. ketersediaan toilet yang bersih, usulan perbaikannya adalah dengan melakukan pembersihan berkala pada toilet dengan membuat jadwal, serta menambahkan pengharum ruangan pada toilet
- d. ketersediaan tempat parkir yang memadai, usulan perbaikannya adalah dengan membuat tata letak parkir berupa garis batas kendaraan agar kendaraan terparkir rapi agar dapat memuat banyak kendaraan lalu memberikan arahan kepada konsumen untuk parkir sesuai tata letak yang disediakan.

## **6.2.Saran**

1. Sebaiknya pihak Bimbingan Belajar EXIS terus melakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan kotak saran dan melakukan survey langsung.
2. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Bimbingan Belajar EXIS.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan evaluasi berdasarkan pendapat pimpinan dan karyawan di Bimbingan Belajar EXIS.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, M. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar* (Studi Pada Siswa Sma Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang), Universitas Diponegoro. Semarang
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Djunaidi,dkk. 2006. *Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen*. Jurusan Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta
- Hamdani, R. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru*, UIN Suska Riau. Pekanbaru
- Kent, T. 2003. 2D23D. *Management and design perspectives on retail branding*. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 31
- Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: PT. Erlangga
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Martilla, A.J. and J.C. James. 1997. *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing* 41, No. 1: 77-9
- Rohmawati, F. 2007. *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1*, Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Singarimbun. 1987, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Suprpto. 2001. *Pengaruh Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Renika Cipata
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

- Syamsi. 2010. *Pendidikan luar sekolah sebagai pemberdaya dalam masyarakat. Diklus, 14(1).*
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*, Edisi 2. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Jakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono dan Gregorius. 2016. *Service, Quality & satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta. Andi
- Parasuraman, Dkk. 1988. *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*, Vol. 52, No. 2, 35-48
- Zeithaml, Dkk. 2009. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 5th Edition*. New York: McGraw Hill.

