

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian tentang faktor-faktor yang membedakan kepuasan siswa terhadap kualitas jasa BBC International Ungaran adalah :

1. Setelah dilakukan analisis terhadap hasil survey pendapat para responden tersebut, diketahui bahwa kualitas jasa BBC International Ungaran belum memuaskan siswanya. Hal ini ditandai dengan skor kualitas jasa yang negatif sebesar -5.79 .
2. Selanjutnya untuk menjawab urutan besarnya pengaruh dimensi ServQual yang membentuk kepuasan konsumen diantara faktor *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphat* terhadap kualitas jasa BBC International Ungaran didapat hasil sebagai berikut ini.

Secara berurutan faktor yang memberikan pengaruh kontribusi dari yang terkecil ke yang terbesar terhadap nilai kualitas jasa yang diberikan oleh BBC Internatinol Ungaran adalah sebagai berikut ini.

- a. Faktor *responsiveness* dengan skor sebesar -6.70
- b. Faktor *emphaty* dengan skor sebesar -6.26
- c. Faktor *tangible* dengan skor sebesar -5.89
- d. Faktor *assurance* dengan skor sebesar -5.29
- e. Faktor *reliability* dengan skor sebesar -4.77

B. Saran.

Saran yang bisa peneliti berikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi BBC International Ungaran.

Dengan melihat hasil analisis bahwa kualitas jasa yang selama ini telah diberikan kepada siswa belum memuaskan mereka maka perlu dilakukan perbaikan-perbaikan kualitas jasa. Dengan prioritas pada faktor *responsiveness* untuk lebih meningkatkan skor kualitas jasa. Apabila ingin meningkatkan nilai kualitas jasa maka hal yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas jasa adalah faktor *responsiveness* dan faktor *emphati*.

Peningkatan faktor *responsiveness* dapat dilakukan dengan cara memberi kemudahan siswa untuk menemui pengajar pada waktu jam kerja. Hal ini berarti pihak BBC International Ungaran harus berusaha agar pengajar yang ada selalu hadir setiap hari pada waktu jam kerja, kemudian pejabat struktural juga harus mudah ditemui pada waktu jam kerja. Kemudian dalam penggunaan fasilitas yang dipunyai birokrasinya harus lebih dipermudah agar siswa dapat dengan mudah menggunakan fasilitas yang ada. Lalu pihak yang terkait harus cepat dalam memperbaiki fasilitas yang rusak, dan para karyawan harus selalu hadir dan siap ditempat setiap hari dan jam kerja agar lebih mudah ditemui oleh para siswa.

Sedangkan dalam meningkatkan nilai faktor *emphati* dapat dilakukan dengan cara memberikan daftar no telpon telepon, alamat rumah pengajar kepada siswa agar dapat lebih mudah dihubungi oleh para siswa, para dosen diharapkan agar

dapat lebih mengenal siswa yang mengambil kelas yang diampunya. Dan pengajar agar dapat berfungsi sebagai konselor para siswanya. Sedangkan untuk meningkatkan nilai faktor tangible adalah dengan meningkatkan kebersihan WC, melengkapi perpustakaan, kantin yang lebih higienis, ruang kelas yang lebih baik. Apabila ingin meningkatkan nilai faktor assurance yaitu dengan meningkatkan profesionalisme para karyawan dan pengajar, sedangkan untuk meningkatkan nilai faktor reliability dengan para pengajar memberi bimbingan dengan lebih lancar, jadwal yang lebih akurat, dan jadwal ujian yang akurat.

2. Bagi kalangan akademisi

- a. Penelitian ini dapat dijadikan masukan yang berharga sebagai referensi, kajian bahan diskusi yang dapat menambah wawasan yang mendorong berkembangnya pengetahuan khususnya mengenai kualitas jasa dan kepuasan pelanggan. Khususnya kualitas jasa dan kepuasan pada pendidikan tinggi.
- b. Peneliti mengharapkan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih memperluas obyek permasalahan karena obyek penelitian pada penelitian ini masih terlalu sempit mungkin obyek penelitiannya bisa diperluas.