

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Uji hipotesis 1, terdapat pengaruh secara parsial dan positif variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas yang diukur dengan bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati mendapat respon yang baik dari pelanggan, sehingga pelanggan loyal pada LBB Alfa Gamma.
- b. Uji hipotesis 2, terdapat pengaruh secara parsial dan positif variabel harga terhadap loyalitas pelanggan. Harga yang ditawarkan oleh LBB Alfa Gamma sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.
- c. Uji hipotesis 3, terdapat pengaruh secara parsial dan positif variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas terhadap LBB Alfa Gamma akan bersifat loyal dan memilih kembali belajar di LBB Alfa Gamma.

5.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan atau siswa belajar di LBB Alfa Gamma, maka penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Saran Praktis

- a. Dengan adanya model yang telah terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, maka diharapkan kepada pengelola dapat membuat kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan dan mengembangkan mutu bimbingan belajar khususnya mata pelajaran yang diujikan secara nasional, sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Dan perlunya mempertimbangkan harga yang ditawarkan untuk tidak lebih mahal dari lembaga bimbingan belajar yang lain
- b. Dengan diberikannya kualitas layanan dan harga yang murah oleh LBB Alfa Gamma, disarankan dan diharapkan pelanggan atau siswa belajar lebih aktif bersemangat dalam mengikuti proses belajar mengajar. Keikut aktifan siswa dalam proses belajar ini dapat mempengaruhi daya tarik siswa belajar terhadap LBB Alfa Gamma.

2. Saran Teoritis

- a. Disarankan pada peneliti lain agar dapat mengembangkan pengetahuan penelitian yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan khusus pada Lembaga Bimbingan Belajar. Dan perlunya mempertimbangkan model berbeda yang akan digunakan dalam menentukan loyalitas pelanggan yang dipersepsikan dengan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat mengetahui perbedaannya.
- b. Disarankan pada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan melihat korelasi antara kualitas layanan dengan prestasi belajar.