

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen kursus bahasa Jerman di German Education Medan Tuntungan. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yang menunjukkan bahwa nilai t dari variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8.770 dan t_{tabel} sebesar 1.653 dan taraf signifikansinya sebesar $0.000 < 0.05$.
2. Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen kursus bahasa Jerman di German Education Medan Tuntungan. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yang menunjukkan bahwa nilai t dari variabel fasilitas diperoleh nilai t_{hitung} 2.618 dan t_{tabel} sebesar 1.653 dan taraf signifikansinya sebesar $0.010 < 0.05$.
3. Hasil uji F Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen kursus bahasa Jerman di German Education Medan Tuntungan. Dimana nilai $F_{hitung} = 92.261 >$ dari $F_{tabel} = 3.05$ dan taraf signifikansinya $0.000 < 0.05$.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen namun kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi dan berada pada kategori sangat baik. Tanggapan responden yang paling kecil nilainya ada pada indikator perhatian (*emphy*). Dimana German Education Medan Tuntungan

harus memperhatikan pelayanan yang sudah dijanjikan, seperti menanggapi keluhan peserta kursus dengan lebih sigap dan layanan yang diberikan harus merata kepada peserta kursus tanpa membanding-bandingkan.

2. Sementara untuk variabel fasilitas, dimana fasilitas yang disediakan oleh German Education Medan tuntungan perlu dilakukan peningkatan baik terhadap fasilitas yang sudah tersedia dan fasilitas yang belum tersedia. Tanggapan responden yang paling kecil nilainya ada pada indikator perlengkapan. Dimana German Eduation Medan Tuntungan harus memperhatikan kebersihan sanitasi toilet dengan mengganti air yang ada dalam bak secara berjangka, memberi pengharum kamar mandi, menyediakan lahan parkir yang memadai, dan meyediakan fasilitas kebersihan seperti tempat sampah di ruangan belajar-mengajar agar kebersihan tetap terjaga sehingga kepuasan peserta kursus meningkat terhadap German Education Medan Tuntungan dan berdampak positif terhadap keberlangsungan hidup perusahaan.
3. Kepada peneliti selanjutnya, sebaiknya mengembangkan penelitian ini tentang faktor-faktor mengenai kepuasan konsumen. Penelitian ini menguji variabel kualitas pelayanan dan fasilitas yang memiliki nilai R square sebesar 51.0% dan sisanya 49.0% merupakan faktor lain diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Peneliti mengharapkan adanya penelitian lebih lanjut menggunakan variabel-variabel lain untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap sebuah lembaga kursus bahasa asing.