

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan pengolahan data dan pembahasan mengenai perbedaan kualitas layanan pada lembaga pendidikan bahasa Inggris EF, ILP, dan Kelt di Surabaya, maka langkah terakhir dari penelitian ini adalah merumuskan kesimpulan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan di dalam menjalankan usahanya.

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, antara lain:

1. Berdasarkan hipotesa mengenai kualitas layanan melalui lima dimensi atribut kualitas layanan, diperoleh kesimpulan bahwa EF, ILP, dan Kelt memiliki perbedaan dalam kualitas layanannya ditinjau dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Sedangkan untuk dimensi *Empathy*, kualitas layanan pada EF, ILP, dan Kelt menunjukkan adanya kesamaan. Hal ini dapat dilihat melalui hasil perhitungan SPSS dimana tingkat signifikan  $< 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak untuk dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan pada EF, ILP, dan Kelt untuk keempat dimensi tersebut adalah berbeda. Sedangkan

untuk dimensi *Empathy*, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan SPSS menunjukkan tingkat signifikan  $> 0,05$  sehingga berarti  $H_0$  diterima atau dengan kata lain kualitas layanan pada EF, ILP, dan Kelt ditinjau dari dimensi *Empathy* tidak memiliki perbedaan.

2. Untuk analisa matrik, terdapat beberapa pernyataan yang dianggap penting dan bagus kinerjanya oleh responden, yaitu:

a. EF

Kualitas layanan pada pertanyaan no 2, 3, 5, 6, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, yang meliputi ruangan kelas yang bersih dan rapi, ruangan kelas yang nyaman, jadwal kursus yang tepat, kemampuan pengajar untuk mengajarkan setiap materi dengan benar, pihak EF memberikan diploma atau sertifikat setelah mengikuti program, citra tempat kursus berkesan, kesediaan pengajar memberikan informasi yang dibutuhkan, cara penyampaian materi kursus dapat dipahami dengan mudah, pengajar berpendidikan tinggi dan berpengalaman, pengajar menguasai semua materi yang disampaikan, pengajar mampu menjawab semua pertanyaan peserta kursus, pengajar ramah dan sopan dalam melayani peserta kursus, dan yang terakhir pengajar memperhatikan setiap kesulitan yang dihadapi peserta kursus dengan baik merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden, begitu pula dengan kinerjanya yang dianggap bagus. Dengan demikian pihak EF diharapkan dapat terus meningkatkan keunggulan kualitas

layanan pada masing-masing atribut ini serta mempertahankannya supaya kualitas layanan dari atribut-atribut ini tidak memburuk.

Sedangkan atribut kualitas layanan yang masih harus diperbaiki adalah: atribut no 1, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 22 dimana atribut-atribut tersebut merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden akan tetapi kinerja atau *performancenya* dianggap kurang bagus sehingga pihak EF harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang terletak di kuadran satu ini agar dapat ditingkatkan sehingga mampu memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut-atribut tersebut adalah kelengkapan dan kecanggihan fasilitas penunjang kursus, kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh dari kursus, kesesuaian materi kursus dengan yang diharapkan, materi kursus yang diajarkan dapat digunakan untuk mendukung pendidikan akademis, kelengkapan materi kursus yang disediakan, kesediaan EF untuk memperbaiki kesalahan yang dilakukan, dan pengajar yang cepat tanggap dalam menangani kesulitan yang dihadapi peserta kursus.

b. ILP

Atribut yang ada di dalam kuadran dua adalah no 1, 16, 19, 20, 22, 23 yang merupakan atribut tentang kelengkapan dan kecanggihan fasilitas penunjang kursus, cara penyampaian materi kursus yang dapat dipahami, pengajar yang mampu

menjawab semua pertanyaan peserta kursus, keramahan dan kesopanan pengajar dalam melayani peserta kursus, ketanggapan pengajar dalam menangani setiap kesulitan yang dihadapi peserta kursus, serta pengajar yang dapat memahami daya tangkap masing-masing peserta kursus. Keenam atribut ini merupakan keunggulan bersaing ILP dengan lembaga pendidikan bahasa Inggris lainnya karena atribut ini dianggap penting dan kinerjanya juga bagus sehingga diharapkan agar pihak ILP tetap mempertahankan atribut ini dan terus meningkatkannya.

Adapun atribut yang dianggap kurang baik kinerjanya adalah atribut pertanyaan no 2 tentang kebersihan dan kerapian ruangan kelas, no 3 tentang kenyamanan ruangan kelas, no 5 tentang ketepatan jadwal kursus, no 7 tentang kesesuaian harga kursus dengan manfaat yang didapatkan, no 9 tentang materi kursus yang relevan dengan kondisi dan kebutuhan saat ini, no 12 tentang lembaga pendidikan yang memberikan diploma atau sertifikat setelah mengikuti program, no 13 tentang citra tempat kursus yang berkenan serta no 15 tentang kesediaan pihak ILP untuk memperbaiki kesalahan yang dilakukan. Responden menilai penting atribut-atribut ini, akan tetapi kinerjanya dirasa masih kurang baik sehingga diperlukan perhatian khusus dari pihak ILP untuk memperbaikinya.

d. Kelt

Atribut no 2 mengenai ruangan kelas yang bersih dan rapi, no 3 tentang ruangan kelas yang nyaman, no 5 tentang jadwal kursus yang tepat, no 6 tentang kemampuan pengajar untuk mengajarkan setiap materi dengan benar, no 12 tentang lembaga pendidikan yang bersangkutan dalam memberikan diploma / sertifikat setelah mengikuti program, no 16 tentang cara penyampaian materi kursus yang dapat dipahami dengan mudah, no 17 tentang pengajar yang berpendidikan tinggi dan berpengalaman, no 18 tentang pengajar yang menguasai semua materi yang disampaikan, no 19 tentang pengajar yang mampu menjawab semua pertanyaan semua peserta kursus, dan no 20 tentang pengajar yang ramah dan sopan dalam melayani peserta kursus, merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden begitu juga dengan kinerjanya yang dianggap bagus pula oleh responden, sehingga pihak Kelt diharapkan terus meningkatkan keunggulan kualitas layanan pada masing-masing atribut ini, dan juga mempertahankannya karena atribut ini yang menjadikan Kelt memiliki keunggulan dimata konsumen.

Tidak adanya atribut kualitas layanan Kelt yang berada pada kuadran satu menunjukkan bahwa kualitas layanan Kelt sudah bagus sehingga tidak ada yang menyebabkan *complain* atau keluhan dari konsumen. Hal ini

hendaknya menjadi perhatian pihak Kelt agar dapat terus memelihara dan mempertahankan kualitas layanannya seperti ini.

## 5.2. Saran

Adapun saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan oleh pihak perusahaan adalah:

- a. Agar masing-masing lembaga pendidikan bahasa Inggris, yaitu EF, ILP, dan Kelt memberikan perhatian lebih pada atribut kualitas layanan yang kurang bagus.
- b. Agar ketiga lembaga pendidikan bahasa Inggris, yaitu EF, ILP, dan Kelt memperhatikan seluruh dimensi layanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* dalam memberikan layanan kepada peserta kursusnya atau siswa-siswinya karena berdasarkan penilaian responden melalui kuesioner yang diedarkan, kelima dimensi atribut kualitas layanan ini dianggap penting sehingga memerlukan kinerja yang bagus pula secara keseluruhan.