

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Siswa (Y) pada Bimbingan Belajar PMUI Depok, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Harga secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (0,015) yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung (2,491) yang lebih besar dari t tabel (1,998). Artinya, semakin sesuai harga yang ditawarkan dengan manfaat yang didapat, maka akan semakin meningkat pula kepuasan siswa.
- b. Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (0,000) yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai t hitung (4,401) yang melebihi t tabel (1,998). Artinya, semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pihak bimbingan belajar, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan siswanya.
- c. Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa pada Bimbingan Belajar PMUI Depok. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 127,247 yang jauh lebih besar dari F tabel (3,14) dengan signifikansi 0,000. Kedua variabel ini memiliki kontribusi sebesar 79,9% dalam memengaruhi kepuasan siswa, sementara 20,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Bimbingan Belajar PMUI

- a. Pihak manajemen PMUI disarankan untuk senantiasa mengevaluasi dan mempertahankan strategi penetapan harganya agar tetap kompetitif serta sesuai dengan kemampuan target pasar. Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas pengajaran dan fasilitas yang didapatkan terbukti memicu rasa puas pada siswa.
- b. Manajemen PMUI perlu terus meningkatkan Kualitas Pelayanan nya sebagai ujung tombak perusahaan. Hal ini dapat diwujudkan melalui peningkatan keandalan tutor dalam mengajar, menjaga daya tanggap staf, serta menjamin kenyamanan ruang kelas dan fasilitas fisik lainnya. Memberikan pelayanan yang prima dan berempati terhadap kebutuhan siswa akan membuat siswa merasa dihargai dan nyaman, yang bermuara pada kepuasan maksimal.

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, masih terdapat 20,1% variasi kepuasan siswa yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel Harga dan Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lain yang dibatasi pada penelitian ini, seperti variabel promosi, lokasi, maupun citra merek (brand image) lembaga.
- b. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas jangkauan penelitian dengan tidak hanya berfokus pada siswa program offline, tetapi juga membandingkannya dengan persepsi siswa yang mengikuti program pembelajaran secara online agar mendapatkan gambaran evaluasi yang lebih utuh terkait layanan.