

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, dibahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta akan membahas tentang usulan-usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak Bimbel X. Selain itu, diberikan saran penelitian agar penelitian serupa di masa depan dapat dilakukan dengan lebih baik.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dihasilkan beberapa buah kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut layanan dari sumber literatur yaitu penelitian Walley dkk. pada tahun 2012 yang digunakan pada penelitian ini adalah *consistently high teaching quality* (Secara konsisten, metode pengajaran berkualitas tinggi), *availability of learning materials* (Ketersediaan materi pembelajaran), *quality of teaching material* (Kualitas dari bahan pengajaran), *lecturers start and finish on time* (Pengajar tepat waktu saat mulai dan selesai kegiatan belajar), *rooms in which teaching takes places* (Ruangan yang digunakan untuk kegiatan pembelajaran), *Lecturer's competence* (Kompetensi pengajar), *access to information and resources to support learning* (Terdapat akses untuk informasi dan bahanbahan untuk menunjang kegiatan belajar), *supportive student service* (Layanan siswa yang mendukung), *ability to fulfill individual requirements* (Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan secara individual), *opportunities for interacting with lecturers* (Kesempatan untuk berinteraksi dengan pengajar), *lecturer's attitude* (Sikap guru bimbel yang sopan dan ramah), *length of course* (Durasi setiap pertemuan bimbel yang selalu sama), *staff appearance* (Penampilan guru dan staff bimbel yang rapi), *cost of training* (Harga bimbel dibayarkan sudah sesuai dengan layanan yang diterima), *variety of courses available* (Tempat bimbel memiliki berbagai jenis mata pelajaran yang diajarkan). Dari 22 buah atribut penelitian Walley dkk., 15 buah atribut digunakan pada penelitian ini.

2. Berdasarkan nilai SERVQUAL, kondisi performansi Bimbel X masih belum dapat memenuhi ekspektasi para murid. Hal ini dikarenakan nilai SERVQUAL yang didapat untuk 18 buah atribut bernilai negatif. Nilai SERVQUAL rata-rata yang didapat untuk 18 buah atribut penelitian sebesar -1,208. Oleh karena itu, kualitas layanan Bimbel X masih memerlukan proses perbaikan.
3. Atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah atribut 5 (A5) yaitu kondisi ruangan belajar yang digunakan luas dan memadai dengan nilai SERVQUAL sebesar -2,261; atribut 13 (A13) yaitu fasilitas pendukung yang disediakan tempat bimbel telah memadai (WiFi, makanan ringan, minuman, dll.) dengan nilai SERVQUAL sebesar -1,728; atribut 4 (A4) yaitu kesesuaian waktu bimbingan belajar (mulai dan selesai) dengan yang dijanjikan dengan nilai SERVQUAL sebesar -1,674; atribut 2 (A2) yaitu ketersediaan latihan soal yang banyak dan berkualitas baik dengan nilai SERVQUAL sebesar -1,576; atribut 12 (A12) yaitu kebersihan fasilitas belajar yang tersedia sudah baik (meja belajar, papan tulis, alat tulis, toilet, dll) dengan nilai SERVQUAL sebesar -1,478; atribut 1 (A1) yaitu kecepatan mengajar guru bimbel sudah baik dengan nilai SERVQUAL sebesar -1,359; atribut 15 (A15) yaitu durasi setiap pertemuan yang selalu sama dengan nilai SERVQUAL sebesar -1,283. Total atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah tujuh buah atribut yang berada dibawah nilai rata-rata SERVQUAL.
4. Jumlah usulan perbaikan yang diberikan adalah 10 buah usulan. Dari 10 buah usulan yang diajukan, tujuh buah usulan diterima, dua buah usulan dipertimbangkan, dan satu usulan ditolak. Usulan-usulan yang diterima adalah menyediakan makanan ringan seperti permen secara gratis (A13), rutin memeriksa ketersediaan air gallon dalam waktu satu minggu sekali (A13), menambah jumlah guru yang mengajar (A4), memasang sebuah bel (A4 dan A15), membeli beberapa buku kumpulan soal-soal (A2), mengumpulkan referensi soal-soal berkualitas baik (tidak terlalu mudah) (A2), membuat sebuah kuesioner yang berisi skala seberapa paham murid-murid bimbel ketika diajarkan oleh guru bimbel (A1). Usulan-usulan yang dipertimbangkan adalah pengurangan jumlah murid bimbel dalam suatu kelompok belajar (A5) serta penggantian terhadap meja, kursi, dan

papan tulis yang kondisinya sudah kotor dan berlubang (A12). Usulan yang ditolak adalah penambahan pintu kaca pada ruangan kelas yang belum memiliki pintu (A5).

V.2 Saran

Terdapat beberapa buah saran yang dapat diberikan agar penelitian serupa di masa yang akan datang dapat berjalan dengan baik. Saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Pemilik Bimbel X disarankan untuk menerapkan usulan-usulan perbaikan yang telah diberikan pada penelitian ini guna membantu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
2. Pemilik Bimbel X disarankan untuk rutin memberikan lembar penilaian kualitas layanan kepada murid-murid dan orang tua murid mengenai performansi dan kualitas layanan yang diberikan minimal satu bulan satu kali agar kualitas yang diberikan tetap dalam kondisi yang baik sehingga dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan murid-murid bimbel.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, K. A. & Prion, S. (2013). *Reliability: measuring internal consistency using cronbach's α* , *Clinical Simulation in Nursing*, 9, hlm. 179-180.
- Ahmadi, Abu dan Supriyono, Widodo (2004). *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Andayani, Ni Putu Sri Nonik, Made Sulastri, dan Gede Sedanayasa (2014). *Penerapan Layanan Bimbingan Belajar untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Bagi Siswa yang Mengalami Kesulitan Belajar Siswa Kelas X4 SMA Negeri 1 Sukasada* di <https://media.neliti.com/media/publications/246686-penerapan-layanan-bimbingan-belajar-untu-5d08d46e.pdf> (Diakses 10 Februari 2020)
- Bahri, Syaiful (1994). *Prestasi Belajar Dan Kompetensi Guru*. Surabaya : Usaha Nasional Indonesia
- Bates, John E.G., Douglas Hoffman (1999). *Managing services marketing: Text and readings*. Orlando : The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Bitner, Mary Jo, Bernard H. Booms, & Mary Stanfield Tetreault (1990), *The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents*, *Journal of Marketing*, 54 (January), 71-84.
- Djaali (2008). *Psikologi Pendidikan*. CV Pendoman Ilmu Jaya: Jakarta.
- Edvardsson, Bo (1992), *Service Breakdowns: A Study of Critical Incidents in an Airline*, *International Journal of Service Industry Management*, 3 (4), 17-29.
- Finstad, G. (2010). *Response Interpolation and Scale Sensitivity: Evidence Against 5-Point Scales*. *Journal of Usability Studies*, 5(3), 104-110.
- Flanagan, John C. (1954), *The critical incident technique*. *Psychol Bull* 1954;51(4):327-58.
- Gabbott, Mark and Gillian Hogg (1996), *The Glory of Stories: Using Critical Incidents to Understand Service Evaluation in the Primary Healthcare Context*, *Journal of Marketing Management*, 12, 493- 503.

- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). *Service Quality. International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43–66. doi:10.1108/02656719410074297
- Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grove, Stephen J. and Raymond P. Fisk (1997), *The Impact of Other Customers on Service Experiences: A Critical Incident Examination of 'Getting Along'*, *Journal of Retailing*, 73 (Spring), 63-85.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2013). *Multivariate Data Analysis Pearson New International Edition, 7th ed.* England: Pearson Education Limited.
- Hofmans, Joeri, Peter Theuns, and O Mairesse (2007). *Impact of the Number of Response Categories on Linearity and Sensitivity of Self Anchoring Scales: A Functional Measurement Approach*. *Methodology* 3 (4) pp: 160–169
- Huang, Hidayat (2015). *Perbedaan Korelasi Pearson Product Moment dan Rank Spearman* di <https://www.globalstatistik.com/perbedaan-korelasi-pearson-product-moment-dan-rank-spearman/>. (Diakses 6 Juli 2020)
- Hughes, Hillary (2007), *Critical Incident Techniques*, Charles Sturt University, N.S.W
- Joesyiana, Kiki (2018), *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Media Online Shop Shopee di Pekan Baru*. *Jurnal Valuta* Vol. 4 No 1 (hlm 77).
- Juntika, Nurihsan A., dan Yusuf, Syamsu (2010), *Landasan Bimbingan dan Konseling*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Kasper, H., Helsdingen, P.V. and Gabbott, M. (2006), *Services Marketing Management, 2nd ed.*, Wiley, Chichester.
- [Kemendikbud] Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2019). *Aplikasi Rumah Belajar Kini Tersedia dalam Versi Gawai Android* di <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2019/11/aplikasi-rumah-belajarkini-tersedia-dalam-versi-gawai-android> (Diakses 10 Februari 2020)

- Kompas (2012), *Ramai-ramai Les Pelajaran* di <https://edukasi.kompas.com/read/2012/12/07/17494989/Ramairamai.Les.Pelajaran?page=all> (Diakses 10 Februari 2020)
- Kotler, P. (1999). *Marketing Management: Millenium Edition*. New Jersey: Person Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Preston, Carolyn C, and Andrew M. Colman (2000). *Optimal number of response categories in rating scales: reliability, validity, discriminating power, and respondent preferences*. *Acta Psychologica* 104: 1-15
- Purnamasari, Dinda (2017). *Bisnis Industri Pendidikan yang Makin Diminati* di <https://tirto.id/bisnis-industri-pendidikan-yang-makin-diminati-cnRh> (Diakses 10 Februari 2020)
- Riadi, Muchlisin (2017). *Pengertian, Karakteristik, Pengujian, dan Rumus Reliabilitas* di <https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-karakteristik-pengujian-rumus-reliabilitas.html#:~:text=Reliabilitas%20adalah%20keakuratan%20dan%20ketepatan,hasil%20suatu%20pengukuran%20dapat%20dipercaya>. (Diakses 28 Juni 2020)
- Rudianto, A. (2017). *Kajian Ergonomi Pada Visual Display Penunjuk Informasi Pelabuhan di Kawasan Kuala Enok*. *Jurnal BAPPEDA*, Vol.3 No. 1 (hlm 31-32)
- Sekaran, U. (2009). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 7th Edition, New York: John Wiley & Sons.
- Slamet (2003). *Belajar Dan Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta:Rineka Cipta
- Stauss, Bernd & Bernhard Weinlich (1997), *Process-Oriented Measurement of Service Quality: Applying the Sequential Incident Technique*, *European Journal of Marketing*, 31 (1), 33-55.
- Steven, S. (1946). *On the Theory of Scales of Measurement*. *Science*, 103.
- Subarjo (2014). *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Perbankan: Studi Kasus Pada Bank Mandiri Unit Mandiri Mitra Usaha Yogyakarta* di lppm.mercubuana-yogya.ac.id/wpcontent/uploads/2015/03/PENGARUH-DIMENSI-

KUALITAS-JASATERHADAP-KEPUTUSAN-PEMBELIAN-JASA-
PERBANKAN.pdf (Diakses 2 Maret 2020)

Tjiptono, F. (2000), *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta

Walley, K., Custance, P., & Zhang, R. (2012). *Service quality in the language training market in China. Marketing Intelligence & Planning*, 30(4), 477–491. doi:10.1108/02634501211231955

Yusri, A., Yafie, Achmad S., & Suharyono (2016). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang* di <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1363/1751> (Diakses 1 Maret 2020)