

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, akan dibahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan terkait dengan penelitian. Bab ini terdiri dari dua sub bab yaitu bagian pertama yang membahas mengenai kesimpulan dan bagian kedua yang membahas mengenai saran.

#### **IV.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil pengukuran kualitas layanan bimbingan belajar Perservera, diketahui bahwa terdapat 9 atribut yang nilai performansinya berada di bawah rata-rata performansi atribut secara keseluruhan 3,647 sehingga atribut tersebut membutuhkan perbaikan. Atribut tersebut diantaranya adalah :
  - a. Memiliki guru yang punya kemampuan mengajar yang baik.
  - b. Memiliki guru yang mengajar dengan kecepatan yang konsisten.
  - c. Memiliki guru yang dapat mengelola kelas dengan baik.
  - d. Memiliki ukuran ruangan yang memadai untuk tempat belajar mengajar.
  - e. Memiliki jadwal les yang fleksibel.
  - f. Waktu les sesuai dan tepat waktu
  - g. Memiliki ruangan yang nyaman untuk tempat belajar mengajar
  - h. Memiliki fasilitas pendukung yang memadai
  - i. Memiliki WiFi yang memadai.
2. Berdasarkan hasil prioritas perbaikan untuk atribut yang membutuhkan perbaikan, diketahui bahwa terdapat 6 atribut berada dalam kuadran 1 dan 3 atribut yang berada dalam kuadran 3. Atribut yang berada dalam kuadran 1 memiliki prioritas perbaikan yang lebih tinggi dibandingkan atribut yang berada dalam kuadran 3. Atribut yang berada dalam kuadran 1 diantaranya adalah :

- a. Memiliki guru yang punya kemampuan mengajar yang baik.
- b. Memiliki guru yang mengajar dengan kecepatan yang konsisten.
- c. Memiliki guru yang dapat mengelola kelas dengan baik.
- d. Memiliki ukuran ruangan yang memadai untuk tempat belajar mengajar.
- e. Memiliki jadwal les yang fleksibel.
- f. Waktu les sesuai dan tepat waktu.

Atribut yang berada dalam kuadran 3 diantaranya adalah

- a. Memiliki ruangan yang nyaman untuk tempat belajar mengajar.
  - b. Memiliki fasilitas pendukung yang memadai.
  - c. Memiliki WiFi yang memadai.
3. Terdapat 18 usulan perbaikan yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan belajar Perservera. Dari 18 usulan perbaikan yang diberikan, pemilik menyetujui 10 usulan perbaikan, mempertimbangkan 4 usulan perbaikan, dan menolak 4 usulan perbaikan. Usulan perbaikan juga disertai dengan beberapa alat bantu untuk menerapkan usulan perbaikan tersebut yaitu seperti berita lowongan pekerjaan, *form* evaluasi, standar operasi baku, dan perincian biaya untuk beberapa fasilitas fisik yang diusulkan. Usulan perbaikan yang disetujui diantaranya adalah :
- a. Menerapkan strategi pengajaran *formative assessments* dan *classroom discussion*.
  - b. Menerapkan pendekatan pembelajaran *strategic learning approach*.
  - c. Mengevaluasi guru ketika mengajar dengan cara mengamati secara langsung.
  - d. Mengevaluasi guru melalui murid.
  - e. Mengubah waktu les maksimal menjadi 2 jam untuk setiap sesi.
  - f. Mengawasi dan menegur murid yang berisik atau yang bermain *handphone*.
  - g. Memisahkan antara murid SMP dengan SMA.
  - h. Mengganti penghapus papan yang kotor.
  - i. Membeli tinta *refill* untuk spidol.

Usulan perbaikan yang dipertimbangkan diantaranya adalah :

- a. Merekrut guru baru yang sudah pernah mengajar di sekolah.
- b. Menambah ruang kelas baru
- c. Mencari tempat baru untuk bimbingan belajar Perservera
- d. Membeli AC untuk ruang kelas yang masih menggunakan kipas angin.

Usulan perbaikan yang ditolak diantaranya adalah :

- a. Mengadakan pelatihan untuk guru terkait cara mengajar yang baik dan menarik.
- b. Memperbesar ukuran ruang kelas.
- c. Mengganti kursi dan meja dengan yang berukuran lebih besar.
- d. Menambah kecepatan internet dan mengganti *router* WiFi.

#### **IV.2 Saran**

Saran yang diberikan terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bimbingan belajar Perservera sebaiknya meningkatkan kemampuan mengajar guru agar dapat mengajar murid dengan lebih baik.
2. Usulan perbaikan yang telah dirancang sebaiknya segera diterapkan oleh bimbingan belajar Perservera.

## DAFTAR PUSTAKA

- Beyaztas, D.I. & Senemoglu, N. (2015). *Learning Approaches of Successful Students and Factors Affecting Their Learning Approaches*. Education and Science. Vol. 40, No. 179, pp. 193-216. doi : 10.15390/EB.2015.4214. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/1682152372/D35FF4A354704206PQ/8?accountid=31495>
- Cronin, J.J & Taylor, S.A. (1992). *Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56, pp. 55-68. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/227766235/fulltextPDF/BD081F66C22242EBPQ/1?accountid=31495>
- Cronin, J.J & Taylor, S.A. (1994). *SERVPERF Versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol. 58, pp. 125-131. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/227811461/fulltextPDF/FE513F7E1C564166PQ/3?accountid=31495>
- Edvardsson, B. & Roos, I. (2001). *Critical Incident Techniques Towards a Framework for Analysing the Criticality of Critical Incidents*. International Journal of Service Industry Management. Vol. 12, No. 3, pp. 251-268. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/233630924/fulltextPDF/9EA86032C9BD441BPQ/1?accountid=31495>
- Eskildsen, J.K. & Kristensen, K. (2006). *Enhancing Importance-Performance Analysis*. International Journal of Productivity and Performance Management. Vol. 55, No. 1, pp. 40-60. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/218374147/fulltextPDF/8AB35E264CF64A25PQ/3?accountid=31495>
- Flanagan, J.C. (1954). *The Critical Incident Technique*. Psychological Bulletin. Vol. 51, No. 4. Diunduh dari :

[http://scholar.google.com/scholar\\_url?url=https://books.apa.org/pubs/daabases/psycinfo/cit-article.pdf&hl=en&sa=X&scisig=AAGBfm3tnXuPsOr-NGs8my9Y9-x9n6LSdA&nossl=1&oi=scholar](http://scholar.google.com/scholar_url?url=https://books.apa.org/pubs/daabases/psycinfo/cit-article.pdf&hl=en&sa=X&scisig=AAGBfm3tnXuPsOr-NGs8my9Y9-x9n6LSdA&nossl=1&oi=scholar)

- George, D. & Mallery, P. (2007). *SPSS for Windows Step by Step : A Simple Guide and Reference 14.0 Update*. Boston : Pearson Education, Inc.
- Hernon, P. & Nitecki, D.A. (2001). *Service Quality : A Concept Not Fully Explored*. *Library Trends*. Vol. 49, No. 4, pp. 687-708. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/220464550/fulltextPDF/5BF6E98342D143B9PQ/21?accountid=31495>
- Jain, R., Sinha, G., & Sahney, S. (2011). *Conceptualizing Service Quality in Higher Education*. *Asian Journal on Quality*. Vol. 12, No.3. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/1012762317/fulltextPDF/D2EEBC3DAA004D13PQ/16?accountid=31495>
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management, Millenium Edition*. Diunduh dari : [http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing\\_Management\\_-\\_Millenium\\_Edition.pdf](http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing_Management_-_Millenium_Edition.pdf)
- Martilla, J.A. & James, J.C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*. Vol. 41, No. 1, pp. 77-99. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/209273927/57D29EEEA27D4908PQ/1?accountid=31495>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol. 49, pp. 41-50. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/209267557/3688A27A6F7249B0PQ/1?accountid=31495>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1, pp. 12-40. Diunduh dari : <http://search.proquest.com/docview/228609374?pq-origsite=gscholar>
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach* 6<sup>th</sup> ed. United Kingdom : John Wiley & Sons Ltd.
- Shahin, A. (2010). *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps : A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factor in Delivering Quality Services*. University of Isfahan. Diunduh dari :  
[http://scholar.google.com/scholar\\_url?url=http://www.academia.edu/download/38977147/4-servqual-and-model-of-service-quality-gaps.doc&hl=en&sa=X&scisig=AAGBfm1v9am0xnEkOnmKWUwPzoLAlgj0cA&nossl=1&oi=scholar](http://scholar.google.com/scholar_url?url=http://www.academia.edu/download/38977147/4-servqual-and-model-of-service-quality-gaps.doc&hl=en&sa=X&scisig=AAGBfm1v9am0xnEkOnmKWUwPzoLAlgj0cA&nossl=1&oi=scholar)
- Tileng, M.Y., Utomo, W.H., & Latuperissa, R. (2013). *Analysis of Service Quality Using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City*. International Journal of Computer Applications. Vol. 70 No. 19. Diunduh dari :  
<http://search.proquest.com/docview/1373225196/67292A23FB1F47BDPQ/1?accountid=31495>
- Widi, C.A., Utomo, W.H., & Wijaya, A.F. (2013). *Customer Satisfaction Analysis to Health Service by Servqual 5 Dimension Method and Customer Satisfaction Index*. International Journal of Computer Applications. Vol. 70 No.12. Diunduh dari :  
<http://search.proquest.com/docview/1357132884/D1732C843A344A44PQ/6?accountid=31495>