

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian ini serta saran-saran yang diberikan peneliti terkait dengan penelitian yang dilakukan. Adapun bab ini akan dibagi ke dalam dua sub bab yang masing-masing membahas mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran bagi bimbel AB.

V.1 Kesimpulan

Dari seluruh tahap penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan konsep SERVQUAL, diperoleh hasil bahwa nilai GAP dari seluruh atribut yang digunakan dalam penelitian bernilai negatif. Hal ini berarti bahwa bimbel AB belum sepenuhnya dapat memenuhi ekspektasi siswanya. Namun, perlu ditinjau lebih lanjut seberapa besar kesenjangan antara ekspektasi dan performansi yang terjadi. Sehingga, atribut-atribut yang memiliki GAP yang berada di atas rata-rata GAP keseluruhan adalah kecepatan guru ketika mengajar dalam setiap pertemuan selalu konsisten, kemampuan guru untuk menguasai materi dengan baik dan dapat menjawab pertanyaan siswa, kesesuaian materi yang diberikan sesuai dengan materi di sekolah, kemudahan memperoleh ringkasan materi untuk membantu proses belajar, jumlah latihan soal yang diberikan sudah cukup, kualitas latihan soal yang diberikan dinilai baik, adanya fasilitas pelengkap, dan suasana tempat les nyaman. Sedangkan nilai GAP pada atribut lain masih berada di bawah rata-rata nilai GAP keseluruhan.
2. Berdasarkan hasil pemetaan atribut ke dalam kuadran IPA, atribut-atribut yang menjadi fokus peneliti dalam merancang usulan perbaikan adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran I dan III. Atribut yang berada pada kuadran I adalah persentase guru yang dapat mengajar dengan baik dan menarik, cara penyampaian materi oleh guru mudah

dipahami dan kecepatannya sesuai, kemampuan guru dalam menangani siswa di kelas dinilai baik, sikap guru yang menyenangkan dan membuat siswa berani bertanya, jumlah siswa di kelas efektif untuk suasana belajar yang nyaman, serta kemampuan nyata tempat bimbel dalam membantu siswa untuk memperoleh hasil pembelajaran yang diharapkan. Sedangkan atribut yang berada pada kuadran III adalah fleksibilitas jadwal les, ketepatan waktu pelaksanaan bimbel, lama belajar sesuai dengan yang dijanjikan, jarak tempat bimbel dari sekolah cukup jauh, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi, kemampuan *staff* dalam memberikan informasi yang dibutuhkan siswa dinilai baik, serta tempat bimbel dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap siswa.

3. Dari 15 usulan perbaikan yang dirancang, terdapat 7 usulan perbaikan yang diterima dan langsung diterapkan oleh pihak bimbel AB diantaranya menyebarkan angket penilaian kualitas bimbel AB secara periodik, membagi kelas berdasarkan kemampuan akademik setiap siswa, mengatur jadwal les berdasarkan jam pulang sekolah dan jadwal kegiatan ekstrakurikuler, mengalokasikan waktu 1,5 jam bagi siswa SMA, tidak menaikkan tarif bimbingan untuk beberapa periode mendatang, *staff* selalu mencari informasi terbaru seputar sekolah dan kuliah, serta melakukan pendekatan kepada siswa. Serta terdapat 4 usulan perbaikan yang tidak dapat langsung diterapkan oleh pihak bimbel AB seperti melakukan evaluasi pada guru siswa kelas 1 SMA dibagi menjadi 3 kelompok dan menugaskan guru yang sama untuk mengajar di ketiga kelompok tersebut, meningkatkan kualitas materi yang diberikan, dan menambah jumlah pertemuan per minggu bagi siswa SMA.

V.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bimbel AB diharapkan untuk melakukan perbaikan terkait kecepatan guru dalam menjelaskan yang terlalu cepat menurut sebagian besar siswa.
2. Bimbel AB dapat menerapkan usulan perbaikan yang telah dirancang dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, Y. C., & Lin, S. (2013). *Applying Importance-Performance Analysis for Improving Internal Marketing of Hospital Management in Taiwan. International Business Research, 6(4)*, 45-54. doi:10.5539/ibr.v6n4p45
- Harris, K., Dawson, J., Doll, H., Field, R. E., Murray, D. W., Fitzpatrick, R., Jenkinson, C., Price, A. J., & Beard, D. J. (2013). *Can Pain and Function Be Distinguished in the Oxford Knee Score in a Meaningful Way? An Exploratory and Confirmatory Factor Analysis. Qual Life Res, 22*, 2561-2568. doi: 10.1007/s11136-013-0393-x
- Kartikasari, H.D., Abadyo. (2013). "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis dan Penggunaan Grafik untuk Pengendalian Kualitas Jasa (Studi Kasus di Bri Unit Wlingi Kantor Cabang Blitar)". Universitas Negeri Malang. Diunduh dari jurnal-online.um.ac.id/data/.../artikel7C838F08A5F5B3EA0E0DA7F82A86272D.pdf
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management, Millenium Edition*. Diunduh dari www.perspectiva.md/.../Kotler-Marketing%20Management%20Millenium%20Edition.pdf
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. England: Pearson
- Latu, T.M., Everett, A.M. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand*. Diunduh dari <http://www.doc.govt.nz/Publications/004~Science-and-Research/Older-series/PDF/IR183.pdf>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing*. Diunduh dari https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/7120/1/IBIMA_2.pdf
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED, 6(1)*, 87-97.
- Matsunaga, M. (2010). *How to Factor-Analyze Your Data Right: Do's, Don'ts, and How to's. International Journal of Psychological Research, 3(1)*, 97-110. doi: 10.1177/1094670503259408

- Michael, R.S. (2001). *Crosstabulation & Chi-Square*. Indiana: *Indiana University Bloomington*. Diunduh dari http://www.indiana.edu/~educy520/sec5982/week_12/chi_sq_summary011020.pdf
- Osborne, J. W. & Costello, A. B. (2009). *Best Practices in Exploratory Factor Analysis: Four Recommendations for Getting the Most from Your Analysis*. *Pan-Pasific Management Review*, 12(2), 131-146
- Rahmawati, H. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Diunduh dari <https://eprints.uns.ac.id/7556/>
- Riduwan & Akdon. (2009). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business*. New York: John Willey & Sons, Inc.
- 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
- Wong, M. S., Hideki, N., & George, P. (2011). *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services*. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6, 17-30. doi: 10.4067/S0718-18762011000200003
- Yusrizal. (2008). Pengujian Validitas Konstruk dengan Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED*, 5(1), 73-92.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: *The Free Press*
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.