

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berlandaskan pada data penelitian ini, dan diskusi yang dijabarkan maka dibuat kesimpulan yakni :

1. Faktor kualitas layanan akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd. Dari pengolahan data, disimpulkan bahwa H1 diterima dan Ho ditolak.
2. Faktor kualitas layanan administrasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd. Dari perolehan pengolahan informasi, disimpulkan bahwa H2 diterima dan Ho ditolak.
3. Faktor kualitas layanan akademik dan kualitas layanan administrasi berpengaruh secara positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute Pte Ltd. Dari nilai tersebut, disimpulkan bahwa H3 diterima dan Ho ditolak.

#### **5.2.Saran**

Adapun saran yang dapat dinyatakan peneliti dalam penelitian ialah sebagai berikut :

1. The Leadership Institute Pte Ltd lebih memperhatikan tenaga kerja atau pegawai yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada para pelajar yang ada di The Leadership Institute Pte Ltd, sehingga para pelajar mendapatkan kepuasan terhadap layanan akademik.

2. The Leadership Institute Pte Ltd diharapkan mampu untuk memberikan layanan yang tepat waktu sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan oleh The Leadership Institute Pte Ltd dalam memberikan layanan akademik kepada para pelajar.
3. Para pelajar seharusnya dapat merasakan layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan The Leadership Institute Pte Ltd Peserta dengan meningkatkan produktifitas layanan, seperti penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pelajar.
4. Para pelajar perlu memilih kembali untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dengan kompetensi yang berbeda, sehingga dapat merasakan kualitas layanan akademik dan layanan administrasi pada The Leadership Institute Pte Ltd.