

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti dapat memberi kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Yayasan Batam College kepada siswa belum memenuhi kebutuhan dan keinginan siswa karena dari penelitian yang sudah dilakukan menggunakan Metode *Servqual* (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) masih mendapatkan nilai negatif yang dikategorikan pelanggan atau siswa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Yayasan Batam College sehingga kelima dimensi pelayanan tersebut perlu dilakukannya perbaikan. Dari hasil perhitungan yang sudah dilakukan oleh peneliti bahwasanya nilai rata-rata *gap* dari dimensi *servqual* yaitu -0,74. Dimana pada dasarnya nilai *gap* yang negatif menunjukkan bahwa Kinerja yang diberikan oleh Yayasan Batam College belum sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau siswa.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari peneliti dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut-atribut kualitas pelayanan yang harus menjadi prioritas utama diantaranya adalah (X1.2) atribut no 2 Yayasan pelatihan yang bersih, (X1.3) atribut no 3 Tata letak ruang yang baik, (X1.5) atribut no 5

Fasilitas ruang kelas yang memadai, dan (X4.3) atribut no 18 Kesesuaian dalam memberi pelayanan dan materi. Karena wilayah yang berisikan prioritas utama atau kuadran I, atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun dalam kenyataannya atribut-atribut ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Untuk Yayasan Batam College diharapkan mampu memperbaiki atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan pada setiap dimensinya terutama atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran I).
2. Saran untuk penelitian selanjutnya, perlu memperluas pengetahuan tentang sistem pelayanan dan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan agar mendapatkan hasil yang lebih baik sehingga akan memberikan kontribusi yang besar dalam upaya pengembang untuk masa yang akan datang.