

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan terkait simpulan yang telah didapat dari hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan, implikasi, dan rekomendasi sebagai hasil dari temuan dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

5.1 Simpulan

Simpulan secara umum dari penelitian ini, dilihat dari hasil temuan penelitian serta hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti yang dipaparkan di BAB IV, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang telah diajukan oleh peneliti telah terbukti, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi.

Berikut dibawah ini adalah adalah kesimpulan dari peneliti yang berdasarkan pada temuan yang ada terkait Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi, yang peneliti uraikan kedalam setiap poin-poin berikut:

1) Kualitas Layanan Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan perhitungan *Weight Means Score* (WMS) mengenai Kualitas Layanan Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan WMS dari semua indikator, yaitu: bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati, dan kehandalan yang menunjukkan kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa lembaga BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi telah memberikan pelayanan yang berkualitas atau sangat baik.

2) Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi

Kepuasan Peserta Diklat yang ada di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi dalam kondisi puas. Adapun pengukuran yang berdasarkan pada indikator yang sudah peneliti tentukan, yaitu: kenyamanan, komunikasi, kompetensi, dan biaya.

3) Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis penelitian, didapati hasil bahwa Kualitas Layanan Diklat berpengaruh positif secara Signifikan terhadap Kepuasan Peserta Diklat dengan tingkat korelasi pengaruh Kualitas Layanan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat sangat kuat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari pengujian hipotesis yang sudah dilakukan didapati hasil bahwa hipotesis yang diajukan peneliti diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan dari Kualitas Layanan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi, mendapatkan hasil koefisien determinasi sebesar 76,2%, yang artinya kualitas layanan diklat memberikan pengaruh terhadap kepuasan peserta diklat sebesar 76,2% sementara 23,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Diklat menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan Kepuasan Peserta Diklat. Hasil ini dapat menjadi bukti ataupun acuan oleh lembaga untuk mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Layanan Diklat lebih baik lagi, agar mendapatkan respon positif dari peserta dalam melaksanakan kegiatan diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikemukakan implikasi teoritis dan implikasi praktis, sebagai berikut:

1) Implikasi Teoritis

- a) Untuk meningkatkan Kepuasan Peserta Diklat maka setiap lembaga penyelenggara diklat harus memperhatikan fasilitas fisik yang akan digunakan oleh peserta sebelum pelaksanaan, kehandalan ataupun kompetensi yang dimiliki oleh petugas/pengajar, kecepatan dalam merespon kebutuhan peserta diklat, jaminan atas kompetensi yang dimiliki oleh pengajar, jaminan atas keselamatan serta keamanan bagi peserta, dan kepedulian panitia atau pengajar terhadap peserta diklat.
- b) Kepuasan peserta yang menunjukkan hasil positif dapat menjadikan lembaga memiliki reputasi yang positif juga. Lembaga yang memiliki reputasi positif akan terus dipercaya oleh peserta diklat. sehingga masyarakat akan terus menerus menggunakan jasa lembaga tersebut.

2) Implikasi Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pegawai serta pimpinan lembaga diklat mengenai pentingnya meningkatkan kualitas layanan diklat lembaga sehingga kepuasan peserta diklat akan ikut meningkat.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat terkait Kualitas Layanan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi, peneliti bermaksud memberikan rekomendasi dengan tujuan dapat membantu dan bermanfaat bagi lembaga maupun peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1) Bagi Lembaga

Bagi lembaga, peneliti merekomendasikan untuk terus menerus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan diklat yang diberikan. Pemilihan tempat pelaksanaan yang baik, menambah pelatihan bagi para pegawai, dan melaksanakan *briefing* sebelum pelaksanaan agar tidak terjadi *misscom* yang akan berdampak pada pelaksanaan nantinya.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap hasil penelitian yang didapat dapat dijadikan sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya. Dalam penelitian ini secara umum, hanya membahas dari sisi pengaruh kualitas layanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat. Akan tetapi masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta diklat.

Pada penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian serupa dengan memperluas sampel penelitian. Adapun, penelitian ini tentunya memiliki banyak kekurangan, maka dari itu peneliti mengharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya agar penelitian yang dilakukan dapat lebih baik lagi.