

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis data dan pengujian hipotesis, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu layanan pembelajaran memiliki hubungan dengan kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung yang berada pada kategori kuat. Secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mutu layanan pembelajaran di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung termasuk ke dalam kategori sangat baik, hal ini terlihat dari hasil perhitungan dengan menggunakan teknik uji kecenderungan rata-rata, menunjukkan bahwa hasil rata-rata keseluruhan item variabel X sebesar 4,04 yang berarti bahwa variabel mutu layanan pembelajaran di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung dikategorikan sangat baik. Adapun yang menjadi indikator dalam variabel mutu layanan pembelajaran yaitu : mutu mengajar guru, kelancaran layanan belajar mengajar, umpan balik yang diterima siswa, layanan keseharian guru terhadap siswa, kenyamanan ruang kelas sebagai tempat belajar, dan ketersediaan fasilitas belajar.
2. Kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung termasuk ke dalam kategori sangat baik, hal ini terlihat dari hasil perhitungan dengan menggunakan teknik uji kecenderungan rata-rata, menunjukkan

bahwa hasil rata-rata keseluruhan item variabel Y sebesar 4,07 yang berarti bahwa variabel kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung dikategorikan sangat baik. Adapun yang menjadi indikator dalam menilai kepuasan peserta didik dalam penelitian ini yaitu dapat dilihat dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *emphaty* (empati), dan *tangible* (berwujud).

3. Hubungan mutu layanan pembelajaran memiliki hubungan dengan kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung, sebagai berikut : koefisien korelasi antara mutu layanan pembelajaran (variabel X) dengan kepuasan peserta didik (variabel Y) di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung menunjukkan adanya korelasi yang kuat yaitu 0,731 dan koefisien determinasinya sebesar 53,44%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh mutu layanan pembelajaran sebesar 53,44% dan selebihnya yaitu sebesar 46,56% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar mutu layanan pembelajaran yang menurut analisa penulis dapat bersumber dari ketercapaian tujuan siswa, faktor harga, serta lokasi tempat LBB tersebut. Sedangkan uji regresi diperoleh persamaan  $\hat{Y} = 12,58 + 0,74X$ , yang menunjukkan ketergantungan variabel Y terhadap variabel X. Mengartikan bahwa jika nilai variabel X yang dihasilkan 0, maka variabel Y akan tetap mempunyai nilai sebesar 12,58, kemudian kepuasan peserta didik dapat diprediksi akan meningkat sebesar 0,74 apabila mutu layanan pembelajaran di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung ditingkatkan sebesar 0,74 pula, sejalan dengan tingkat mutu

layanan pembelajaran. Untuk uji keberartian koefisien korelasi variabel X dengan variabel Y adalah signifikan dengan harga  $t_{hitung}$  sebesar 11,213, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu layanan pembelajaran dengan kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung.

Dari uraian tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu layanan pembelajaran memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan mutu layanan pembelajaran dengan kepuasan peserta didik di Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung serta temuan-temuan yang ada, kiranya penulis perlu memberikan saran-saran yang berhubungan dengan mutu layanan pembelajaran dengan kepuasan peserta didik, antara lain:

### **1. Bagi lembaga**

Dalam menghadapi persaingan dengan banyaknya lembaga-lembaga pendidikan yang ada saat ini, diperlukan suatu proses profesional dalam melaksanakan kegiatannya sehingga mampu memenuhi kepuasan para pelanggan dan dapat mempertahankan para pelanggan. Hal ini sudah cukup tercermin dengan baik di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Jl.Belitung No.3 Bandung. Akan tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu dalam umpan balik yang diterima siswa. Dalam hal ini

pelaksanaan evaluasi hasil belajar dan pembahasannya sebagai alat ukur perkembangan siswa. Saya sedikit menyarankan hendaknya pelaksanaan evaluasi hasil belajar dan pembahasannya harus selalu dilakukan setelah proses belajar mengajar selesai dengan tujuan untuk mengukur sampai sejauhmana kemampuan belajar yang diterima siswa. Karena bagaimanapun juga umpan balik yang diterima siswa ada di dalam proses layanan pembelajaran dengan fokus utama dari pemberian layanan itu adalah kepada siswa, sehingga apabila layanan-layanan yang diberikan itu memenuhi atau melebihi harapan siswa, maka akan memberi dampak terhadap harapan dan kepuasan pelanggan.

## **2. Bagi guru/tentor**

Guru hendaknya mempunyai inisiatif yang tinggi untuk membantu meloloskan keinginan yang ingin dicapai peserta didik dengan cara menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya sehingga siswa lebih termotivasi untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Guru sebagai sentral perbaikan dalam layanan pembelajaran harus selalu berupaya mengembangkan diri dan mempunyai informasi yang luas sehingga apa yang ditransferkan kepada siswa tersebut relevan.

## **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Untuk penelitian selanjutnya pengambilan sampel tidak hanya dilakukan pada pelanggan eksternal primer saja (siswa) akan tetapi perlu dilakukan pengambilan sampel terhadap pelanggan internal pengajar atau guru dan

tenaga kependidikan serta tenaga administratif, agar terjadi kesesuaian pendapat yang diungkapkan oleh peserta didik maupun apa yang dirasakan oleh para pelanggan internal. Dalam hal ini dimaksudkan agar seluruh pelanggan merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan oleh lembaga.

