

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti memiliki nilai baik, namun kualitas pelayanan memiliki nilai paling rendah di antara variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa nilai yang masih rendah perlu ditingkatkan dan nilai yang sudah baik dipertahankan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada lembaga bimbingan belajar Budi Bakti. Artinya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan meningkat maka kepuasan pelanggan pun akan meningkat, begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai, maka kepuasan pelanggan akan menurun. Hal ini dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai sangat baik yaitu karyawan dan tutor lembaga bimbingan belajar Budi Bakti cepat dalam mengatasi keluhan siswa harus dipertahankan dan ditingkatkan..
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada lembaga bimbingan belajar Budi Bakti. Artinya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan meningkat maka loyalitas pelanggan pun akan meningkat, begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan menurun, maka

Sherly Amalia Dewi, 2024

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

loyalitas pelanggan juga akan menurun. Terdapat indikator loyalitas pelanggan yang memiliki nilai sangat baik yaitu akan menyarankan teman untuk menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar Budi Bakti. Oleh karena itu, indikator tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan.

4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada lembaga bimbingan belajar Budi Bakti. Artinya, apabila kepuasan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan pun akan meningkat, begitupun sebaliknya jika kepuasan pelanggan menurun, maka loyalitas pelanggan pun akan menurun. Terdapat indikator kepuasan pelanggan yang memiliki nilai yang sangat baik yaitu peserta didik akan menggunakan kembali lembaga bimbingan belajar Budi Bakti. Oleh karena itu, indikator tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan.

## **5.2 Implikasi**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh implikasi sebagai berikut:

1. Apabila kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pelanggan akan menurun. Masih terdapat indikator yang memiliki nilai paling rendah, yaitu pelayanan yang diberikan kurang konsisten dari waktu ke waktu sehingga indikator tersebut perlu diperbaiki dan ditingkatkan.
2. Apabila kualitas pelayanan menurun maka loyalitas pelanggan pun akan menurun. Masih terdapat indikator loyalitas pelanggan yang memiliki nilai

paling rendah, yaitu peserta didik akan memanfaatkan penawaran lain dari lembaga bimbingan belajar Budi Bakti sehingga indikator tersebut perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

3. Apabila kepuasan pelanggan menurun maka loyalitas pelanggan akan menurun. Masih terdapat indikator kepuasan pelanggan yang memiliki nilai paling rendah, yaitu pelayanan yang belum sesuai dengan harapan sehingga indikator tersebut perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

### **5.3 Rekomendasi**

Berdasarkan implikasi yang diperoleh, adapun rekomendasi dari penulis untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya sebagai berikut :

1. Untuk indikator pelayanan yang diberikan kurang konsisten dari waktu ke waktu pada kualitas pelayanan lembaga bimbingan belajar Budi Bakti memiliki nilai paling rendah, maka disarankan agar lembaga bimbingan belajar Budi Bakti meningkatkan konsistensi dalam penyediaan layanan.
2. Untuk indikator peserta didik akan memanfaatkan penawaran lain dari lembaga bimbingan belajar Budi Bakti pada loyalitas pelanggan memiliki nilai paling rendah, maka disarankan agar lembaga bimbingan belajar Budi Bakti meminta masukan dari peserta didik tentang jenis penawaran tambahan apa yang diharapkan dari lembaga. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi peserta didik, lembaga dapat mengembangkan program tambahan yang lebih relevan dan menarik bagi peserta didik.
3. Untuk indikator pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pada kepuasan pelanggan memiliki nilai paling rendah, sehingga disarankan agar lembaga bimbingan belajar Budi Bakti menyediakan saluran untuk menerima kritik

Sherly Amalia Dewi, 2024

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan saran melalui survey kepuasan pelanggan agar lembaga mengetahui pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mencari faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan selain aspek-aspek kualitas pelayanan di atas. Sebab selama proses pembuatan penelitian ini berlangsung ditemukan masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan serta kekurangan dalam penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.