

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Pesantren di Kabupaten Pangandaran, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai Kualitas Pelayanan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai tertinggi berada pada dimensi Responsiveness dan nilai terendah berada pada dimensi empati. Gambaran Kepuasan Konsumen masuk kedalam kategori baik karena dengan nilai tertinggi berada pada Dimensi kesesuaian harapan dan nilai terendah berada pada dimensi Minat Meneruskan Studi.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen artinya apabila kualitas pelayanan pondok pesantren meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat dan sebaliknya apabila Kualitas Pelayanan pondok pesantren menurun maka kepuasan konsumen akan menurun. Terdapat dimensi yang memiliki nilai tinggi yaitu kesesuaian harapan dan daya tanggap.

5.2 Implikasi

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pondok pesantren alhamidiyah di kabupaten Pangandaran, maka Implikasi yang didapatkan yaitu adanya dimensi empati yang rendah sehingga dapat berimplikasi pada rendahnya kepuasan konsumen. Jika kualitas pelayanan tidak di perbaiki dan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen akan rendah. Terdapat dimensi dari kualitas pelayanan simpatik kepada santri yang perlu ditingkatkan dengan cara lembaga sering berkomunikasi dengan santri lewat diskusi serta memperhatikan perkembangan santri.

5.3 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi yang diajukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Upaya meningkatkan kepuasan konsumen perlu terus ditingkatkan dengan cara menempatkan guru pembelajaran yang menguasai materi pembelajaran dengan tepat dan melengkapi fasilitas pendidikan yang kurang layak digunakan.
2. Upaya meningkatkan kepuasan konsumen pondok pesantren Alhamidiyah diperlukan adanya diskusi dengan santri secara rutin dan peningkatan simpatik dari lembaga. Dimensi yang perlu lebih ditingkatkan adalah fasilitas lembaga pendidikan, sistem pembelajaran, kejelasan materi pengajian, hasil pembelajaran yang disediakan, kebersihan lingkungan pondok pesantren.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian dengan mencari dimensi lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen selain dari kualitas pelayanan. Selain itu juga disarankan untuk memperhatikan hal-hal kecil yang dapat mempengaruhi kepuasan santri saat tinggal di pondok pesantren dan juga lebih detail dalam mengajukan pernyataan kepada responden supaya dapat memperjelas data di dalam penelitian.