

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Simpulan

##### 5.1.1. Simpulan Umum

Dari hasil temuan penelitian serta hasil analisis data yang telah dipaparkan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti telah terbukti. “Terdapat Pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI”.

##### 5.1.2. Simpulan Khusus

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan perhitungan *Weight Means Score* (WMS) mengenai Kualitas Pelayanan di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat ditinjau dari hasil perhitungan WMS dari semua indikator yaitu: Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati yang menunjukkan kategori sangat baik. Dengan masuknya semua indikator Kualitas Pelayanan di kategori baik, maka dapat disimpulkan bahwa Lembaga Penyelenggara Diklat UPI telah memberikan pelayanan yang berkualitas atau **sangat baik**.

Hasil pengolahan data yang juga menggunakan perhitungan *Weight Means Score* (WMS) bahwa Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI masuk dalam kategori yang sangat baik juga.

Nilai rata rata perhitungan WMS dari seluruh indikator Kepuasan Peserta Diklat yaitu; Kenyamanan, Komunikasi, Kompetensi, dan Biaya masuk dalam kategori **sangat baik**. Hal ini mencerminkan bahwa Lembaga Penyelenggara Diklat UPI mendapat respon kepuasan yang sangat baik dari Peserta Diklat.

Berdasarkan hasil analisis data Kualitas Pelayanan memiliki korelasi yang kuat terhadap Kepuasan Peserta Diklat dengan nilai korelasi 0.773 yang berada di tingkat hubungan yang **sangat kuat**, artinya jika Kualitas Pelayanan meningkat maka Kepuasan Peserta Diklat juga ikut meningkat, sebaliknya jika Kualitas Pelayanan Menurun maka Kepuasan Peserta Diklat juga akan menurun.

Dari seluruh pembuktian Uji Hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima. Bahwa “Terdapat Hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI”.

## 5.2. Implikasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI, dapat diperoleh harga koefisien determinasi sebesar 60%. Artinya, Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Diklat sebesar 60% sementara 40% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan Kepuasan Peserta Diklat. Hasil ini dapat dijadikan bukti ataupun acuan oleh lembaga lembaga untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik agar dapat meningkatkan Kepuasan Peserta di Lembaga Diklat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi teoritis dan praktis sebagai berikut.

1. Implikasi Teoritis
  - a. Untuk meningkatkan Kepuasan Peserta Diklat maka setiap Lembaga Diklat harus memperhatikan; fasilitas fisik yang akan

digunakan sebelum pelaksanaan, kehandalan ataupun kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, kecepatan dalam merespon kebutuhan peserta diklat, jaminan atas kompetensi yang dimiliki oleh pengajar, jaminan atas keselamatan serta keamanan peserta, dan kepedulian terhadap peserta diklat.

- b. Kepuasan Peserta Diklat yang tinggi dapat menjadikan lembaga memiliki reputasi yang tinggi juga. Lembaga lembaga yang memiliki reputasi tinggi akan terus dipercaya. Sehingga masyarakat akan terus menerus menggunakan jasa lembaga tersebut.
2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pegawai serta pemimpin lembaga Diklat mengenai pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan lembaga sehingga kepuasa peserta diklat akan ikut meningkat.

### 5.3. Rekomendasi

Rekomendasi dalam penelitian ini ditujukan untuk Lembaga dan peneliti lainnya.

1. Lembaga  
Untuk Lembaga, peneliti merekomendasikan untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pemilihan tempat pelaksanaan yang baik, pelatihan pegawai, dan persiapan serta *briefing* harus sering dilakukan sebelum pelaksanaan agar tidak terjadi *misscom* sehingga berdampak pada pelaksanaan.
2. Peneliti  
Untuk Peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti faktor lain yang dapat meningkatkan

tingkat kepuasan peserta diklat. atau mungkin bagaimana dampak langsung ataupun tidak langsung dari kepuasan peserta diklat terhadap lembaga diklat itu sendiri.