

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai konsep Kualitas pelayanan masuk ke dalam kategori baik karena memiliki rata-rata nilai 71,59% dengan nilai tertinggi berada pada indikator *Empathy* dan nilai terendah berada pada indikator *Responsiveness*.
2. Gambaran variabel Kepuasan konsumen ke dalam kategori baik karena memiliki rata-rata nilai 70,39% dengan nilai tertinggi berada pada indikator Kesiediaan Menyarankan dan nilai terendah berada pada indikator Kesesuaian harapan.
3. Terdapat pengaruh positif antara Kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Hal ini diketahui dengan dilakukannya Uji dua arah (*two tailed*) dan Uji t-Test yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri. Artinya,  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

#### **5.2 Implikasi**

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka implikasi yang didapatkan adalah pihak Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri perlu memperhatikan beberapa hal yang mesti ditingkatkan di antaranya, meningkatkan kenyamanan dan kebersihan fasilitas Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri, menyediakan pengajar yang sesuai dengan bidang keahliannya, pengajar menyediakan waktu yang untuk tanya jawab dengan seluas-luasnya dan dibuat semenarik mungkin sebagai upaya Pelanggan tidak sungkan dalam bertanya ketika pelajaran berlangsung, pihak Lembaga Pendidikan Anak

Usia Dini Ananda Mandiri menyediakan pengurus untuk membimbing konseling bagi Pelanggan.

Pengurus harus membantu Pelanggan dalam menghadapi masalah akademik, pihak Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri dan pengurus menyediakan waktu bagi orang tua Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri memonitor kemajuan Pelanggan melalui pengurus dan pengajar sebagai upaya meningkatkan kepuasan di Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri. Pihak Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri beserta pengurus perlu melakukan evaluasi berkala, utamanya dengan melakukan survei kepuasan kepada Pelanggan.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu dapat mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan Pelanggan selain dari kualitas pelayanannya. Diharapkan peneliti selanjutnya sangat memperhatikan hal-hal kecil yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan Pelanggan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri dan juga lebih detail dalam mengajukan pernyataan kepada responden supaya dapat memperkaya data dalam penelitian.