

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan peserta pelatihan DTTC dilihat dari lima dimensi kepuasan, yaitu *Tangible* (fasilitas fisik), *Responsiveness* (kesiapan dan kecepatan tanggapan dalam menyediakan jasa), *Reliability* (konsistensi dan keandalan pelayanan dalam hal ketepatan dan kesesuaian pelayanan), *Empathy* (kemudahan komunikasi dan pemahaman kebutuhan/pelanggan), *Assurance* (keterampilan, keramahan, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa), memiliki tingkat kepuasan dominan sedang.
2. Loyalitas peserta pelatihan Daarut Tauhiid Training Centre, memiliki tingkat loyalitas dominan sedang.
3. Terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara Kepuasan dengan loyalitas peserta pelatihan DTTC.

#### 5.2 Saran

Dari simpulan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan saran, terkait dengan melihat tingkat loyalitas dan kepuasan peserta pelatihan DTTC sedang, maka lembaga pelatihan DTTC harus bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanannya selama ini, dengan cara memperbaiki kekurangan-kekuangan dalam pelayanan terhadap peserta, diantaranya:

1. Sebaiknya Lembaga Pelatihan DTTC harus lebih memerhatikan kualitas fasilitas fisik yang diberikan kepada peserta seperti kualitas modul, kaus, sarana *outbond*, penginapan, dan sebagainya, karena kondisi kelayakan dan kenyamanan dalam pelatihan sangat penting demi kepuasan peserta.
2. Pelatihan Manajemen Qolbu yang menerapkan pembiasaan kedisiplinan dalam budaya pelatihannya kepada peserta, seharusnya diikuti dengan kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam acara pelatihannya juga, sehingga tidak terjadi perubahan waktu dan acara secara mendadak, dalam hal ini persiapan dan perencanaan yang matang harus dilakukan oleh pihak manajemen DTTC.
3. Karena dalam pelatihan, selain keunggulan kualitas materi yang menjadi daya tarik peserta untuk mengikuti pelatihan, faktor kualitas pemateri selaku orang yang menyampaikan materi tersebut harus diperhatikan juga, yaitu dengan cara peningkatan kualitas dan kuantitas trainer.
4. Dalam pelatihan MQ, pelatihan bukan ketika di kelas saja, namun pelatihan dilakukan di setiap aktifitas yang dilakukan oleh peserta baik, itu ditempat makan, penginapan, *outdoor*, jalan dan sebagainya, namun harus diperhatikan juga kejelasan maksud dari setiap aktifitas yang dilakukan
5. Karena mulai banyaknya lembaga pelatihan yang bergerak dalam bidang yang sama, maka lembaga pelatihan DTTC harus bisa lebih memberikan jaminan kualitas pelatihan kepada konsumen agar dapat bersaing antara satu sama lainnya.