

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelajar. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa semakin baik citra dari perusahaan Al-Fathan maka semakin meningkat kesetiaan pelajar tersebut untuk menggunakan layanan jasa bimbingan belajar Al-Fathan.
2. Variabel citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa semakin baik citra dari perusahaan Al-Fathan maka semakin meningkat kesetiaan pelajar tersebut untuk menggunakan layanan jasa bimbingan belajar Al-Fathan.
3. Variabel kepuasan pelajar berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelajar. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa semakin meningkat kepuasan pelajar akan meningkatkan kesetiaan pelajar untuk menggunakan layanan jasa bimbingan belajar Al-Fathan.
4. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelajar. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa semakin bagus kualitas layanan lembaga bimbingan belajar Al-Fathan maka akan meningkatkan kesetiaan pelajar untuk menggunakan jasa bimbingan belajar Al-Fathan.
5. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa. semakin baik kualitas layanan

bimbingan belajar Al-Fathan maka semakin meningkat kepuasan pelajar tersebut untuk menggunakan jasa bimbingan belajar Al-Fathan

6. Berdasarkan uji modal struktural nilai *R-square* adalah sebesar 0,662398 atau sebesar 66,2398% dapat mengindikasikan bahwa variabel kesetiaan pelajar dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, citra institusi dan kepuasan pelajar. Sedangkan *R-square* dari variabel kepuasan pelajar sebesar 0,678571 atau sebesar 67,8571% yang berarti nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel kepuasan pelajar dapat dijelaskan oleh variabel citra institusi dan kualitas layanan sebesar 67,8571% dan sisanya di pengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dianalisis dalam penulisan ini.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka variabel citra institusi harus ditingkatkan agar dapat menghasilkan tingkat kepuasan pelajar pada variabel kepuasan pelajar agar dapat meningkatkan kesetiaan pelajar pada bimbingan belajar Al-Fathan kota Bukittinggi.

5.2 Implikasi hasil penelitian

Temuan dalam penelitian ini memiliki beberapa implikasi yang penting bagi peningkatan kesetiaan pelajar terhadap bimbingan belajar Al-Fathan kota Bukittinggi. Dimana bimbingan belajar Al-Fathan adalah salah satu bimbingan belajar yang menjadi pilihan bagi pelajar di kota Bukittinggi. Dikarenakan pelajar yang pernah menggunakan jasa bimbingan belajar Al-Fathan dapat menunjang pelajar untuk dapat melanjutkan tingkat pendidikan tinggi yang berkualitas dan favorit dikalangan pelajar, dalam hal ini bimbingan belajar Al-Fathan harus dapat

meningkatkan kepuasan pelajar. Dua hal ini adalah rantai yang saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain.

Disamping itu pada penelitian ini variabel citra institusi dan kualitas layanan juga turut berpengaruh terhadap kepuasan pelajar dan juga dapat mempengaruhi tingkat kesetiaan pelajar pada bimbingan belajar Al-Fathan. Variabel tersebut membuat pelajar kota Bukittinggi memilih bimbingan belajar Al-Fathan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Disisi lain keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi perbaikan bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Dalam penelitian ini responden yang diambil hanya dalam skala kecil yaitu 75 responden yang kesetiaan terhadap bimbingan belajar Al-Fathan di kota Bukittinggi
2. Peneliti hanya berfokus pada responden yang dikategorikan memiliki kesetiaan dari sekolah tingkat SMP dan SMA tidak ada responden yang tingkat SD walaupun pihak bimbingan belajar juga menyediakan bimbingan kepada pelajar SD.

5.4 Saran

Hasil dari penelitian ini adanya keterbatasan–keterbatasan yang ditemukan agar dijadikan sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian dimasa yang akan datang, maka perluasan yang dirasakan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi pihak Bimbingan Belajar Al-Fathan

- a. Meningkatkan kualitas layanan bimbingan belajar Al-Fathan untuk menunjang tingkat kepuasan dan kesetiaan pelajar yang menggunakan jasa bimbingan belajar Al-Fathan.
- b. Sebaiknya bimbel Al-Fathan meningkatkan promosinya karena kualitas layanan yang dimiliki bimbingan belajar Al-Fathan tidak kalah saing dibanding bimbingan belajar lain yang sudah ternama. Bahkan bimbingan belajar Al-Fathan berasal dari keluarga dan pengajarnya mengajar dengan hati yang tulus dan berorientasi kepada pelajar sehingga rela meluangkan waktu istirahatnya untuk memberikan pelajaran tambahan kepada pelajar dan belajar di Al-Fathan memberikan kenyamanan dikarenakan staff karyawan yang menyenangkan dan fasilitasnya cukup memadai.
- c. Meningkatkan kualitas layanan bimbingan belajar Al-Fathan, seperti penambahan alat peraga, modul diktat yang mencukupi.
- d. Meningkatkan kualitas layanan dari karyawan Al-Fathan dengan adanya karyawan yang selalu berjaga di *front liner*.
- e. Mendatangkan turis untuk menunjang dalam belajar mata pelajaran bahasa Inggris.
- f. Diharapkan bimbingan belajar Al-Fathan bisa memahami kebutuhan pelajar, Seperti: konsul kelas, dan konsul di luar kelas secara rutin dan tenaga pengajar yang siap sedia menyediakan waktunya.

- g. Peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kesetiaan pelajar dan kepuasan pelajar tersebut.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan variabel yang mempengaruhi kesetiaan konsumen pada produk jasa. Guna memperkaya dan memperluas wawasan, mengenai kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar.

- b. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan objek lain diluar variabel yang telah dikaji pada penelitian ini sehingga akan lebih menggambarkan secara luas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar.

