

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan hal berikut ini :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kelompok Rujukan terhadap Kepuasan Peserta LT2Q Lukmanul Hakim di Yayasan Lukmanul Hakim. Besarnya pengaruh Kelompok Rujukan secara parsial adalah 45,8%.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta dimana hanya besarnya pengaruh Kualitas Layanan secara parsial adalah 6,7%..
3. Terdapat pengaruh secara simultan Kelompok Rujukan dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan Peserta adalah sebesar 52,5%, hal ini membuktikan kelompok rujukan dan kualitas layanan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta, sedangkan sisanya 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan skripsi ini maka untuk meningkatkan Kepuasan Peserta maka disarankan kepada Kepala LT2Q Lukmanul Hakim adalah sebagai berikut :

1. Kelompok Rujukan

- a. Memberikan Kualitas yang lebih baik dari sebelumnya sehingga pelanggan memiliki pengalaman yang berkesan.
- b. memberikan hal menarik yang tidak diberikan oleh lembaga lain yang sejenis.
- c. Memberikan tanggung jawab penuh terhadap apa yang ditemui peserta semisal bertanya ketika tidak di dalam program pembelajaran.

2. Kualitas Layanan

- a. Staf/karyawan mendata keperluan dan administrasi peserta secara tepat.
- b. Staf/Karyawan memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepentingan peserta yang lebih seharusnya diutamakan.
- c. Staf/karyawan memberikan keutamaan yang seharusnya ada pada brosur lebih utama.
- d. Staf/karyawan memberikan informasi seharusnya dari satu pintu sehingga tidak terjadi kebingungan dalam menyebarkan informasi.
- e. Dalam pembayaran uang bulanan sebaik dilakukan pada satu hari tertentu dan pada orang tertentu agar tidak terjadinya kesalahan pencatatan atau pun lupa input data keuangan.