

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap BIMBA AIUEO Unit Sidakaya dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya. Hasil ini dapat dilihat dari hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung $3,279 > 2,021$ t tabel dan nilai signifikansinya sebesar $0,002 < 0,05$. Maka H1 diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya.
2. Harga berpengaruh terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya. Hasil ini dapat dilihat dari dari hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung $5,779 > 2,021$ t tabel dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H2 diterima, artinya harga berpengaruh positif terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya. Namun pada kasus ini termasuk fenomena, karena seharusnya hasil uji parsial variabel harga pada kolom T negatif, sehingga apabila harga naik maka jumlah murid berkurang dan harga turun maka jumlah murid bertambah. Fenomena ini terjadi karena :

- 1) Mayoritas kondisi ekonomi orang tua murid di BIMBA AIUEO Unit Sidakaya menengah keatas.
 - 2) BIMBA AIUEO Unit Sidakaya hanya satu-satunya lembaga bimbingan belajar yang ada di Kelurahan Sidakaya.
 - 3) Minat masyarakat di Kelurahan Sidakaya tinggi, karena sangat membutuhkan BIMBA AIUEO Unit Sidakaya untuk membantu anak mereka bisa membaca sebagai persiapan memasuki SD.
3. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersamaan terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya. Hasil ini dapat dilihat dari hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $57,295 > 3,23$ F tabel dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H3 diterima, artinya kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersamaan terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya.

B. Saran – Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan, maka saran yang dapat diberikan peneliti untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, sebagai berikut :

1. Diharapkan Kepala Unit dan semua Karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di BIMBA AIUEO Unit Sidakaya, misalnya dengan cara bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen,

lebih cepat tanggap dalam menjelaskan informasi yang tidak diketahui oleh orang tua peserta didik, lebih *fast respon* ketika ada orang tua peserta didik yang bertanya ataupun konfirmasi pergantian jam melalui *chat whatsapp* agar dapat meminimalisir adanya keluhan mengenai pelayanan yang kurang *fast respon*.

2. Diharapkan pemilik dapat selalu memperhatikan besarnya nilai harga agar dapat lebih bersaing dengan Bimbingan Belajar lain dan lebih mempertimbangkan lagi apakah harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas dan juga kondisi perekonomian masyarakat sekitar Unit BIMBA AIUEO berada. Pemilik juga dapat melakukan promosi potongan harga pada waktu-waktu tertentu, misalnya diskon pendaftaran pada awal bulan, diskon SPP pada akhir bulan dan promosi potongan harga di akhir tahun ataupun di awal tahun sehingga konsumen bisa lebih tertarik untuk datang ke unit dan memutuskan untuk mendaftarkan anaknya di BIMBA AIUEO.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dialami peneliti saat melakukan penelitian dan harus diperbaiki oleh peneliti – peneliti selanjutnya agar lebih sempurna. Kekurangan yang dialami peneliti adalah faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan mendaftar dalam penelitian ini hanya ada dua, yaitu kualitas pelayanan dan harga. Dengan menggunakan uji SPSS, berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi diketahui bahwa besarnya pengaruh

variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 72,8%. 27,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti citra merek, kualitas produk, promosi, lokasi dan lain-lain.