

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan 26 indikator variabel awal yang merepresentasikan berbagai aspek kepuasan siswa mengikuti bimbingan belajar di Lembaga Bimbingan Belajar Generasi Milenial Cerdas (GMC). Melalui analisis faktor, indikator-indikator tersebut dapat direduksi dan dikelompokkan menjadi 6 faktor utama yang memengaruhi kepuasan siswa.
2. Indikator yang tereliminasi dalam proses analisis faktor adalah indikator yang memiliki nilai loading faktor dibawah 0,5, sehingga tidak memenuhi syarat untuk tergabung dalam salah satu faktor utama. Indikator yang tereliminasi tersebut adalah:
  - a. X1.1 Variasi program bimbingan belajar
  - b. X2.2 Sistem pembayaran
  - c. X3.4 Lingkungan sekitar yang kondusif
  - d. X4.4 Testimoni dari siswa dan orang tua
  - e. X5.1 Cekatan

Eliminasi ini dilakukan secara otomatis oleh sistem rotasi varimax karena indikator-indikator tersebut tidak memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam membentuk dimensi baru.

3. Faktor baru yang terbentuk dalam penelitian ini terdiri dari enam faktor utama yaitu:
- a. Faktor pertama diberi nama faktor kualitas pengajaran. Pada faktor pertama terdiri dari: Metode pengajaran (X1.2), Kurikulum (X1.3), Keahlian tentor (X1.6), Variasi jadwal bimbingan belajar (X1.7), Kapasitas tentor (X1.8), Sertifikasi kelulusan/program (X1.9).
  - b. Faktor kedua diberi nama faktor fasilitas pendukung belajar. Pada faktor kedua terdiri dari: Brosur (X4.1), Ruang belajar (X7.1), Ruang tunggu (X7.2), Ruang tamu (X7.3), Musholla (X7.4), Lahan parkir (X7.5).
  - c. Faktor ketiga diberi nama faktor pendukung pembelajaran dan *branding*. Pada faktor ketiga terdiri dari: Materi pembelajaran tambahan (X1.4), Media sosial (X4.2), Interaksi antara murid dan tentor (X6.1), Penilaian dan umpan balik (X6.3).
  - d. Faktor keempat diberi nama faktor pelayanan dan kemudahan administrasi. Pada faktor keempat terdiri dari: Diskon (X4.3), Responsif (X5.2), Ramah (X5.3), Prosedur pendaftaran dan pembayaran (X6.2).
  - e. Faktor kelima diberi nama faktor aksesibilitas. Pada faktor kelima terdiri dari: Dekat dengan jalan raya (X3.1), Aksesibilitas lokasi (X3.3), Lingkungan sekitar yang kondusif (X3.4).
  - f. Faktor keenam diberi nama faktor kompetitif. Pada faktor keenam terdiri dari: Harga bersaing (X2.1), Sistem pembayaran (X2.2), Kinerja manajemen SDM (X5.4).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka saran yang diberikan untuk Lembaga Bimbingan Belajar Generasi Milenial Cerdas (GMC) Mojokerto adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis faktor, diketahui bahwa 26 indikator awal dapat dikelompokkan menjadi enam faktor utama berdasarkan kesamaan persepsi responden, dengan total varians sebesar 66,808%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban yang konsisten, yang menandakan bahwa indikator-indikator tersebut memang mencerminkan pengalaman nyata siswa selama mengikuti bimbingan belajar di GMC.
  - a. Oleh karena itu, GMC sebaiknya memfokuskan upaya peningkatan layanan dan mutu pembelajaran pada indikator-indikator yang membentuk enam faktor utama, karena dianggap paling berpengaruh terhadap kepuasan siswa.
  - b. Terdapat lima indikator yang tereliminasi, sehingga GMC perlu memperbaiki mutu layanan dan fasilitas agar kepuasan siswa semakin meningkat.
    1. Variasi program bimbingan belajar: Perlu dilakukan evaluasi ulang terhadap variasi program yang ditawarkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan minat siswa, sehingga setiap program yang ada benar-benar memberikan nilai tambah bagi kepuasan siswa.
    2. Sistem pembayaran: Perlu diperbaiki sistem pembayaran yang diterapkan, misalnya dari segi kemudahan, fleksibilitas, dan

keamanan, agar lebih nyaman bagi siswa dan orang tua serta mendukung kepuasan mereka.

3. Lingkungan sekitar yang kondusif: Perlu dilakukan peninjauan terhadap lingkungan belajar agar lebih nyaman, aman, dan kondusif, sehingga siswa dapat lebih fokus dan nyaman selama mengikuti bimbingan belajar.
  4. Testimoni dari siswa dan orang tua: Perlu adanya upaya untuk mengumpulkan dan menampilkan testimoni yang lebih representatif dari siswa dan orang tua, agar menjadi masukan yang bermanfaat untuk evaluasi layanan dan meningkatkan kepercayaan calon siswa.
  5. Cekatan: Perlu ditingkatkan kecepatan dan ketepatan respons staf dalam melayani siswa dan orang tua, agar pelayanan menjadi lebih efektif dan berdampak positif terhadap kepuasan mereka.
2. Berdasarkan hasil analisis, enam faktor utama yang terbentuk dapat dijadikan landasan strategis bagi GMC untuk meningkatkan mutu layanan dan kepuasan siswa, dengan saran sebagai berikut:
- a. Faktor 1 Kualitas Pengajaran: GMC perlu fokus pada peningkatan kualitas pengajaran dengan memperhatikan metode pengajaran, kurikulum, dan keahlian pengajar. Hal ini penting agar siswa mendapatkan pengalaman belajar yang efektif dan menyenangkan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan bimbingan belajar.
  - b. Faktor 2 Fasilitas Pendukung Belajar: Fasilitas belajar seperti ruang kelas, media pembelajaran, dan sarana penunjang lainnya harus

diperhatikan. Peningkatan fasilitas ini akan mendukung proses belajar mengajar yang nyaman dan kondusif, sehingga siswa dapat belajar dengan lebih optimal.

- c. Faktor 3 Pendukung Pembelajaran dan *Branding*: GMC harus memperkuat elemen pendukung pembelajaran dan citra lembaga, termasuk promosi, materi pendukung, dan reputasi lembaga. Hal ini membantu siswa dan orang tua merasa percaya dan yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- d. Faktor 4 Pelayanan dan Kemudahan Administrasi: Pelayanan administrasi seperti pendaftaran, sistem pembayaran, dan respons guru perlu dipermudah dan ditingkatkan. Proses yang cepat, mudah, dan transparan akan meningkatkan kepuasan siswa serta meminimalkan hambatan dalam kegiatan belajar.
- e. Faktor 5 Aksesibilitas: Lokasi lembaga, ketersediaan transportasi, dan kemudahan akses ke bimbingan belajar menjadi perhatian penting. Semakin mudah siswa untuk mengakses layanan, semakin tinggi tingkat kenyamanan dan kepuasan mereka.
- f. Faktor 6 Kompetitif: GMC harus menjaga daya saing dengan menawarkan harga yang bersaing dan layanan yang bernilai lebih dibandingkan lembaga lain. Hal ini mencakup strategi promosi, kualitas pengajar, serta fasilitas yang memadai, agar siswa merasa mendapatkan manfaat optimal dari segi kualitas dan biaya.