

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta, yaitu nilai sig. $0,000 < 0,05$ atau $F_{hitung} (10,278) > F_{tabel} (2,38)$.
2. Faktor fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta yaitu nilai sig. $0,06 > 0,05$.
3. Reabilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta yaitu nilai sig. $0,255 > 0,05$.
4. Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta yaitu nilai sig. $0,028 < 0,05$.
5. Jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta yaitu nilai sig. $0,731 > 0,05$.
6. Empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta yaitu nilai sig. $0,58 > 0,05$.
7. Variabel yang paling berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta adalah daya tanggap dengan nilai sig. $0,028$.

6.2 Saran

1. Dengan adanya penelitian ini Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta program. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan responden. Sehingga Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta terus meningkatkan kualitas layanannya demi meningkatkan kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta.
2. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan peserta program Lembaga Pendidikan Magistra Utama Yogyakarta adalah daya tanggap. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan pihak Lembaga Pendidikan Magistra Utama dapat meningkatkan kualitas daya tanggap yang diberikan sehingga kepuasan peserta program menjadi semakin meningkat.
3. Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi acuan atau pedoman bagi penelitian lain dalam melakukan penelitian di bidang peningkatan sumber daya manusia dan promosi perusahaan pelayanan jasa.