

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas Balai Latihan Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen dan Kualitas Tenaga Kerja sebagai variabel moderating di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung. Responden dalam penelitian ini sebanyak 94 orang peserta pelatihan Balai Latihan Kerja Bandar Lampung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil nilai dari persamaan regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pertama sebesar 0,231 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 23,1%
2. Hasil setelah adanya variabel moderasi pada persamaan regresi kedua, nilai R Square tersebut menjadi 0,654 atau 65,4%. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Tenaga Kerja dapat memperkuat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung.
3. Hasil nilai dari persamaan regresi pertama variabel Efektivitas Balai Latihan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen 0,317 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Efektivitas Balai Latihan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen.
4. Hasil setelah adanya variabel moderasi pada persamaan regresi kedua, nilai R Square tersebut menjadi 0,704 atau 70,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Tenaga Kerja memperkuat variabel Efektivitas Balai Latihan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dari kesimpulan dan data di atas, maka berikut ini adalah berbagai saran yang diajukan oleh peneliti:

1. Kualitas Pelayanan

Disarankan kepada lembaga UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada para siswa pelatihan, guna untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas juga mendukung kemajuan UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung.

2. Efektivitas Balai Latihan Kerja

Dari hasil analisis kesimpulan di atas, diharapkan kepada ketua UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung dan seluruh pegawai untuk selalu kompak dan meningkatkan efektivitas dalam mengolah organisasi yang dijalankan, karena dari adanya ke-efektivan seluruh program berjalan dengan lancar.

3. Kualitas Tenaga Kerja

Disarankan kepada seluruh pegawai yang bekerja di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung untuk selalu mengupgrade keahlian dibidang ilmu masing-masing pegawai, dan disarankan pula untuk mempekerjakan tenaga baru pada UPTD tersebut, mengingat permasalahan yang sudah diutarakan, yaitu berkurangnya tenaga kerja disebabkan oleh pegawai yang sudah memasuki masa purnabakti (pensiun).

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil pengalaman peneliti, maka peneliti memberikan beberapa saran kepada penelitian selanjutnya, yaitu:

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya dan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel terkait dengan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

- 2) Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan lebih banyak referensi serta dengan menggunakan metode baru agar mendapatkan hasil yang lebih objektif.
- 3) Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar menambah pertanyaan kuesioner terkait dengan kepuasan konsumen, karena dalam penelitian ini hanya menggunakan sedikit pertanyaan.
- 4) Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan sampel yang lebih besar dengan tempat penelitian yang berbeda.

