

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat dirumuskan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* studi kasus pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an. Berarti hipotesis yang diajukan yaitu "ada pengaruh kualitas administrasi terhadap kepuasan siswa dan *brand loyalty* studi kasus pada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an" terbukti diterima. Maka dapat digambarkan pengaruh kualitas administrasi terhadap variabel kepuasan siswa dalam bentuk persamaan regresi berganda $Y = -3,404 + 0,159 + 0,363 + 0,387 + 0,440 + 0,369$ dan pada variabel *brand loyalty* $Y = -1,045 + 0,241 + 0,313 + 0,300 + 0,338 + 0,372$ persamaan tersebut menandai arah pengaruh bernilai positif, jadi jika ada pada setiap variabel kualitas layanan administrasi yang naik sebesar 1 poin maka kepuasan siswa dan *brand loyalty* akan ikut meningkat.

Dibuktikan juga dengan uji hipotesis t yang menunjukkan penerimaan terhadap H_a dan penolakan terhadap H_o pada setiap variabel independen secara parsial. Kemudian hal ini dapat dilihat juga dari hasil uji F yang menyatakan bahwa setiap item variabel independen secara simultan berpengaruh pada variabel kepuasan siswa dengan nilai Sig. $0,00 < 0,05$ dan $F_{hitung} 67,187 > F_{tabel} 2,29$ dan pada variabel *brand loyalty* dengan nilai Sig. $0,00 < 0,05$ dan $F_{hitung} 40,128 > F_{tabel} 2,29$. Adapun tingkat pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa adalah 74,2% dan *brand loyalty* sebesar 63,2% dengan sisanya 25,8% dan

36,8% secara berturut-turut dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam aspek pengaruh sudah sangat baik. Disarankan kepada SMPTQ Taman Cinta Al-Qur'an untuk senantiasa meningkatkan aktivitas kualitas layanan dalam arti memperbaiki kekurangan dan mempertahankan serta meningkatkan kelebihan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan *brand loyalty*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan referensi dalam penelitian selanjutnya tentang besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa kepuasan siswa dan *brand loyalty*.
3. Untuk peneliti selanjutnya diusulkan untuk mencari variabel lain yang bisa meningkatkan kepuasan siswa dan *brand loyalty* selain dari kualitas layanan administrasi seperti pengaruh kreativitas pendidik atau sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa dan *brand loyalty*, pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa *brand loyalty*.