

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti bahwa biaya kualitas yang dikeluarkan oleh pihak bimbel atau kursus mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat profitabilitas. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh menyatakan bahwa biaya kualitas berpengaruh positif terhadap tingkat profitabilitas. Semakin tinggi biaya kualitas maka semakin meningkat juga tingkat profitabilitas. Bimbel atau kursus yang mengeluarkan biaya kualitas untuk menghentikan kesalahan atau mengukur nilai-nilai kesalahan akan selalu berusaha untuk melakukan perbaikan dan memenuhi keinginan konsumen. Jasa yang berkualitas akan menyebabkan bimbel atau kursus mendapatkan pangsa pasar yang luas dan meningkatkan pendapatan.

#### **B. Keterbatasan dan Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang ditemui selama melakukan penelitian, dan saran yang ingin disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Harapan dari saran ini adalah pembenahan yang lebih baik atas keterbatasan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemilik bimbel atau kursus, peneliti mendapati bahwa sebagian besar bimbel atau kursus tidak

menerapkan pelaporan biaya kualitas dengan terperinci. Bimbel atau kursus sebaiknya menerapkan pelaporan biaya kualitas dengan mengklasifikasikan ke dalam empat golongan biaya kualitas.

Para orang tua murid dan para murid sebaiknya mendukung dalam upaya peningkatan kualitas yang dilakukan oleh bimbel atau kursus. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menaati peraturan yang dibuat oleh pihak bimbel atau kursus.

Peneliti juga menemui keterbatasan dalam hal penyebaran kuesioner, seperti kesulitan dalam menemukan lokasi kursus. Hal ini menyebabkan sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah lembaga bimbel. Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan jumlah responden yang seimbang antara jumlah bimbel dengan jumlah kursus, sehingga hasilnya dapat diperbandingkan.

Peneliti selanjutnya sebaiknya bertemu langsung dengan pemilik dan pengelola untuk menunggu mereka mengisi kuesioner. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat melihat proses pengisian dan melakukan wawancara dengan pemilik dan pengelola. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain seperti kepuasan konsumen untuk melihat pengaruhnya terhadap profitabilitas.