

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Baik buruknya kualitas pelayanan jasa sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh perbandingan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diperoleh adalah kunci untuk menunjukkan kepuasan konsumen. Semakin baiknya kualitas pelayanan jasa maka kepuasan konsumen akan baik, begitu pula sebaliknya.
2. Ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Tinggi rendahnya harga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga adalah indikator yang langsung berpengaruh terhadap pelanggan atau dengan kata lain juga berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen.

3. Ada pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Kualitas pelayanan jasa dan harga adalah dimensi yang berpengaruh langsung pada kepuasan konsumen. Ini berarti kualitas pelayanan jasa dan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan/konsumen, pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan konsumen, begitu pula sebaliknya.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar Teknos Genius Cabang Palapa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011, maka penulis menyarankan:

1. Lembaga Bimbingan Belajar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik lagi karena dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pula pada kepuasan konsumen/pelanggan.
2. Dalam menetapkan harga hendaknya Lembaga Bimbingan Belajar dapat menyesuaikan dengan kualitas yang telah diberikan kepada konsumen, dengan kesesuaian harga tersebut akan berdampak pula pada kepuasan pelanggan yang semakin baik.
3. Lembaga Bimbingan Belajar diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan menetapkan harga yang sesuai terhadap konsumen/pelanggannya. bila dapat menyesuaikan kualitas pelayanan jasa dan harga dengan baik maka secara tidak sadar Lembaga Bimbingan

Belajar telah meningkatkan kepuasan pelanggan/konsumennya. Semakin baiknya kepuasan konsumen maka akan sangat menguntungkan bagi lembaga Bimbingan Belajar karena akan berdampak pula pada tingginya tingkat loyalitas konsumen/pelanggan.