

## **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 terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Baik buruknya kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh perbandingan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diperoleh adalah kunci untuk menunjukkan kepuasan pelanggan. Semakin baiknya kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan baik, begitu pula sebaliknya.
2. Ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise 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 pelanggan.

3. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011 atau dengan kata lain hipotesis peneliti terbukti. Kualitas pelayanan dan harga adalah dimensi yang berpengaruh langsung pada kepuasan pelanggan. Ini berarti kualitas pelayanan dan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan, pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, begitu pula sebaliknya.

#### **A. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar (BKB) Nurul Fikri (NF) Franchise Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2010/2011, maka penulis menyarankan:

1. Hendaknya lembaga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik karena dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pula pada kepuasan pelanggan yang semakin baik.
2. Hendaknya lembaga dapat menetapkan harga yang dapat mencerminkan kualitas pelayanan, dengan kesesuaian harga tersebut akan berdampak pula pada kepuasan pelanggan yang semakin baik.
3. Hendaknya lembaga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan

menetapkan harga yang sesuai. Dengan menyesuaikan harga dan kualitas pelayanan dengan baik akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan semakin baiknya kepuasan pelanggan akan sangat menguntungkan lembaga karena akan berdampak pula pada tingginya tingkat loyalitas pelanggan.