

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2013/2014. Jika lembaga bimbingan dan konsultasi belajar memiliki kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen akan meningkat, begitu pun sebaliknya. Ini berarti lembaga bimbingan belajar harus dapat mengendalikan kinerja pelayanannya agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen maka dapat dipastikan cenderung mendekati kepuasan yang diharapkan konsumen. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka secara otomatis telah memberikan nilai yang buruk dalam persepsi konsumen.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan persepsi konsumen tentang harga jual terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2013/2014. Jika persepsi konsumen tentang harga yang ditetapkan oleh

lembaga bimbingan belajar sesuai dengan fasilitas dan kualitas yang diberikan untuk konsumen maka kepuasan konsumen akan tercapai, begitu juga sebaliknya. Karena penetapan harga sangat penting untuk mencegah masuknya pesaing, mempertahankan loyalitas konsumen dan tingkat keuntungan perusahaan.

3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2013/2014. Jika lembaga bimbingan belajar dalam menetapkan harga tepat dan cocok bagi konsumen dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen pun akan meningkat. Sebuah perusahaan (lembaga bimbingan belajar) harus sangat teliti dalam menetapkan harga serta kualitas pelayanan, dikarenakan konsumen pun menghendaki untuk membeli produk atau jasa yang memiliki harga yang terjangkau serta pelayanan yang baik pula.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2013/2014, maka peneliti menyarankan sebagai berikut.

1. Pimpinan, staf dan para pengajar hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen sehingga kepuasan konsumen dalam memakai jasa bimbingan belajar dapat terjaga dengan baik serta meningkatkan loyalitas.
2. Hendaknya lembaga dapat menetapkan harga yang dapat mencerminkan kualitas pelayanan serta dapat bersaing dengan lembaga-lembaga lain.
3. Manager lembaga bimbingan belajar sebaiknya melakukan inovasi kualitas pelayanan yang berbeda dengan lembaga-lembaga bimbingan belajar lain, sehingga dapat menjadi brand image perusahaan dalam menarik konsumen sebanyak-banyaknya.