

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh tentang pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbel Primagama Nginden Surabaya, peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan lembaga bimbel di Primagama Nginden Surabaya.
2. Harga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan lembaga bimbel di Primagama Nginden Surabaya.
3. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan lembaga bimbel di Primagama Nginden Surabaya.
4. Kualitas layanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bimbel di Primagama Nginden Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, maka beberapa saran pada akhir laporan penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

1. Bagi para pegawai yang bertugas di Lembaga Bimbel Primagama Nginden Surabaya perlu adanya sebuah evaluasi terhadap kualitas layanan, karena pelayanan yang diberikan perlu adanya sebuah strategi baru seperti adanya pelayanan mentor secara *private* dan bisa datang kerumah saat dibutuhkan

agar masyarakat lebih banyak yang bergabung dengan Lembaga Bimbel Primagama Nginden Surabaya.

2. Bagi penentu keputusan berkaitan dengan harga Lembaga Bimbel Primagama Nginden Surabaya yang sudah memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan diharapkan tetap berada di zona terjangkau dan lebih ekonomis.
3. Bagi pihak yang memutuskan dalam pemilihan lokasi diharapkan adanya pemindahan lokasi yang lebih strategis, pastinya dapat dijangkau oleh para pelanggan dan dapat dilihat dari jarak pandang normal serta mudah dalam melakukan perluasan ruangan.
4. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel lain atau menggunakan variabel lain untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Lembaga Bimbel Primagama Nginden Surabaya