

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran maka dapat diuraikan simpulan dan saran.

#### **5.1. Simpulan**

Adapun simpulan yang peneliti dapatkan adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran. Kualitas pelayanan ini menunjukkan bahwa pelayanan, seperti sikap kepedulian terhadap pelanggan serta keramahan para karyawan sudah sangat baik sehingga keputusan pembelian akan mengalami kenaikan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran. Fasilitas perlengkapan dan peralatan yang disediakan sudah lengkap, seperti fasilitas umum serta ruangan yang bersih, rapih dan nyaman bagi pelanggan. Oleh sebab itu fasilitas tersebut selalu dijaga agar keputusan pembelian akan mengalami kenaikan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran. Hal ini karena harga yang ditawarkan dapat dijangkau oleh pelanggan serta sesuai dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

## **5.2. Saran**

Saran-saran yang penulis berikan antara lain:

1. Untuk meningkatkan khususnya kualitas pelayanan, sebaiknya PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sejak dari awal saat tamu baru datang sampai dengan yang sudah menjadi pelanggan, agar pelanggan (siswa/i) yakin terhadap bukti fisik di Ganesha Operation Unit Buaran.
2. Saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran adalah untuk meningkatkan kualitas program, fasilitas, serta kualitas pelayanan, agar kepuasan pelanggan terus meningkat dan menjadi loyal untuk mengikuti program bimbingan belajar.
3. Terkait fasilitas sebaiknya PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran mempertahankan serta meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan, karena fasilitas mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan langkah ini diharapkan simpati dari pelanggan akan meningkat, sehingga kepuasan pelanggan yang diharapkan semakin tinggi.

## **5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini dilakukan kepada konsumen di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran sehingga bagi peneliti berikutnya menambahkan obyek penelitian yang luas. Selain itu penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga serta variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Selain itu indikator-indikator penelitian yang digunakan dalam penelitian dapat ditambah dengan indikator-indikator lain diluar penelitian ini yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.