

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diberikan beberapa simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan peneliti dan saran yang diberikan peneliti untuk peneliti selanjutnya, perusahaan yang diteliti yang mungkin dapat bermanfaat.

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Layanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education Center* di Palembang, maka peneliti mengambil simpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji penelitian yang diperoleh peneliti mendapatkan simpulan dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang dimana variabel kualitas layanan jasa memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dimana variabel kualitas layanan dinilai melalui beberapa indikator yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.
2. Sedangkan dari hasil uji koefisien determinasi, dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini dapat menjelaskan 61,6% tentang kepuasan pelanggan bimbingan belajar *St. Ignatius*, sedangkan sisanya 38,4% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini keterbatasan penelitiannya adalah objek yang hanya berfokus untuk meneliti pengguna jasa bimbingan belajar *St. Ignatius Education Center*. Penelitian ini juga menggunakan kuesioner dengan menyebarkan secara acak dan responden yang dipilih hanya siswa dan siswi yang mengikuti kegiatan belajar di bimbingan belajar *St. Ignatius*.

## **C. Saran**

Saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian pada penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan dari penelitian yang telah dilakukan pihak bimbingan belajar *St. Ignatius Education & Training Center* di Palembang dapat mempertahankan apa yang sudah baik dan meningkatkan lagi pelayanan agar lebih baik lagi sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada peserta didik akan kinerja yang diberikan oleh pihak bimbingan belajar.
2. Untuk peneliti selanjutnya peneliti dapat mengembangkan penelitian ini lebih luas lagi dengan menganalisis variabel yang belum diteliti apakah memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.