

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel lokasi, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Segno Music Course Kediri, dan untuk mengetahui pengaruh terbesar dari ketiga variabel independen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada murid Segno Music Course Kediri, artinya jika lokasi mudah dijangkau oleh konsumen maka sesuai dengan kepuasan pelanggan.
2. Promosi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada murid Segno Music Course Kediri, artinya jika promosi mempunyai daya tarik tersendiri maka terjadi peningkatan pada kepuasan pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada murid Segno Music Course Kediri, artinya jika kualitas pelayanan yang dimiliki semakin berkualitas sesuai dengan keinginan

konsume dan mampu memperbaiki kualitas pelayanan secara terus menerus. Maka akan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan .

4. Berdasarkan analisis secara simultan membuktikan bahwa variabel lokasi, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan kepuasan pelanggan.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka saran yang dapat diberikan adalah:

### **1. Bagi Perusahaan**

- a. Perusahaan harus mempertimbangkan lokasi yang strategis sesuai dengan promosi yang diberikan dan ditawarkan untuk konsumen agar mereka percaya dan bisa yakin untuk memilih Segno Music Course Kediri
- b. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, disarankan bagi pihak perusahaan dapat selalu memperbaiki dari segala aspek terutama lokasi, promosi, kualitas pelayanan seperti apa yang diinginkan konsumen.
- c. Lokasi yang mudah dijangkau, agar kepuasan pelanggan semakin meningkat.
- d. Promosi dari segi inovasi yang masih perlu ditingkatkan khususnya.
- e. Meningkatkan berbagai kualitas pelayanan agar lebih sesuai dengan keinginan konsumen.

## **2. Bagi Peneliti**

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan hasil penelitian ini dengan mengkaji faktor-faktor lain selain lokasi, promosi dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga pengetahuan dapat lebih meluas.