BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan, bahwa dalam manajemen layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sesuai dengan teori yang ada yakni tahap awal yang harus dilakukan oleh penyedia jasa yakni bukti mutu yang biasa disebut dengan 7P. 7P ini terdiri dari: jasa yang ditawarkan (*produk*), tempat (*place*), harga (*price*), promosi (*promotion*), orang (people), bukti fisik (*physical evidence*) dan proses (*process*), perencanaan layanan jasa dari masing-masing unit bisnis layanan jasa di pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya juga menerapkan 7P.
2. Dalam pengorganisasiannya Pusat Pengembangan Bisnis sudah menerapkan struktur organisasi sesuai dengan bidangnya serta struktur.
3. Dalam pelaksanaannya Pusat Pengembangan Bisnis juga menerapkan yang selayaknya terdapat pada teori mengenai lima demensi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Dalam pengevaluasiannya Pusat Pengembangan Bisnis juga memperhatikan tentang faktor-faktor kepuasan pelanggan dan cara bagaiaman mengukur kepuasan pelanggan.

B. Saran

1. Untuk Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya diharapkan dapat lebih meningkatkan dalam pelayanan jasa untuk para pelanggan atau konsumen.
2. Diharapkan lebih menambah fasilitas karena semakin tahun permintaan konsumen semakin bertambah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id