

BAB V

PENUTUP

Pada bagian ini akan disampaikan uraian tentang kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran tersebut didasarkan pada uraian hasil dan pembahasan penelitian yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya.

5.1 Kesimpulan

Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap loyalitas pelanggan dengan variable mediasi kepuasan pelanggan di SMP IT Nurul ‘Ilmi yang telah dilakukan mampu menghasilkan kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di SMP IT Nurul ‘Ilmi Kota Jambi.
2. Citra sekolah tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di SMP IT Nurul ‘Ilmi Kota Jambi.
3. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SMP IT Nurul ‘Ilmi Kota Jambi.
4. Citra sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SMP IT Nurul ‘Ilmi Kota Jambi.
5. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di SMP IT Nurul ‘Ilmi Kota Jambi.

6. Kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada SMP IT Nurul 'Ilmi Kota Jambi.
7. Kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh antara citra sekolah terhadap loyalitas pelanggan pada SMP IT Nurul 'Ilmi Kota Jambi.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami sehingga menyebabkan penelitian ini memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Teknik pengumpulan data yang diukur hanya menggunakan kuesioner, yang mana di dalamnya tidak dapat diketahui secara jelas apa sebab dan alasan yang dijelaskan dari seorang responden dalam perilaku loyalitas. Pernyataan yang sifatnya tertutup menggunakan skala Likert yang diukur dari “sangat setuju-sangat tidak setuju” dirasa masih belum dapat mengetahui lebih dalam apa saja faktor-faktor dan alasan yang dapat menyebabkan responden memiliki atau tidak memiliki loyalitas.
2. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini adalah adalah instrument yang dikembangkan oleh Parasuraman (1980) dengan metode *Servqual* yang terdiri atas dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Metode *SERVQUAL* dianggap kurang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan, dimana komponen beragam di bidang jasa pendidikan membuat kontrol kualitas dan perbaikan lebih sulit. Pengukuran Kualitas

Layanan pada lembaga pendidikan lebih tepat jika menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Mohammed Sadique Khan (2007) yang diberi nama *EDUQUAL* yang dikembangkan berdasarkan instrument *SERVQUAL*. Instrument ini terdiri dari dimensi *Learning outcomes* (Hasil Belajar), *Responsiveness* (Kemampuan merespons), *Phisycal Facilities* (Fasilitas Fisik), *Personality Development* (Pengembangan Kepribadian) serta *Academics* (Akademik).

3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini belum mewakili semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

5.3 Saran

Pada akhir penelitian ini peneliti akan memberikan saran terkait dengan hasil penelitian yang semoga bermanfaat secara akademis maupun sosial.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra sekolah dipersepsikan baik oleh wali siswa namun demikian belum dapat mempengaruhi loyalitas wali siswa. Kualitas layanan dan citra sekolah berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan. Secara umum kepuasan pelanggan paling besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan, maka sebaiknya perlu diperhatikan hal-hal apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam hal ini wali siswa pada SMP IT Nurul 'Ilmi Kota Jambi. Berdasarkan pemaparan teori diketahui bahwa Kepuasan Pelanggan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen, sebaiknya SMP IT Nurul 'Ilmi mensurvey harapan-harapan wali siswa terhadap SMP IT Nurul 'Ilmi secara rutin, hal ini dapat dilakukan dengan mewawancarai wali murid maupun

menyediakan kotak kritik saran dan membentuk tim untuk menanggapi kritik dan saran yang disampaikan wali murid maupun *stakeholder* lainnya. Dengan demikian pelayanan yang diberikan dapat tepat memenuhi harapan *stakeholder* bahkan jika pelayanan dilakukan secara maksimal maka harapan *stakeholder* akan terlampaui dan kepuasan akan tercapai sehingga secara tidak langsung akan menumbuhkan loyalitas pada *stakeholder*.

2. Tim Humas sekolah hendaknya melakukan berbagai inovasi serta lebih massif dan intens dalam hal publikasi agar citra sekolah yang sudah dipersepsikan baik oleh masyarakat dapat tersebar dengan jangkauan lebih luas.
3. Peningkatan kualitas SDM baik staff pengajar maupun staff karyawan sekolah perlu terus diupayakan melalui pendidikan maupun pelatihan-pelatihan secara rutin agar dapat memberikan kualitas layanan yang prima.
4. Melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuisioner mengindikasikan bahwa sebagian responden merasa fasilitas SMP IT Nurul ‘Ilmi belum sesuai harapan mereka, khususnya ketersediaan ruang tunggu, parkir dan kebersihan toilet, untuk itu pihak sekolah hendaknya menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman, area parkir yang lebih luas serta lebih memperhatikan kebersihan toilet, sehingga *stakeholder* akan merasa puas dengan kondisi fasilitas sekolah dan akan tumbuh loyalitas dari *stakeholder* tersebut.
5. Berdasarkan capaian skor pada variable kualitas layanan, aspek kelengkapan fasilitas penunjuang memiliki rata-rata skor paling rendah. Untuk memaksimalkan proses pembelajaran siswa perlu penyediaan fasilitas-fasilitas

pendukung seperti fasilitas olah raga dan laboratorium IPA yang lebih lengkap, Infokus di setiap kelas dan fasilitas-fasilitas lain yang dibutuhkan sebagai penunjang pembelajaran siswa.

6. Penelitian ini terbatas hanya menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian di masa yang akan datang sebaiknya mengidentifikasi variabel-variabel lainnya yang terkait dengan loyalitas pelanggan, seperti *Price* (harga), *Emotional Bonding* (ikatan emosi), *Choice Reduction and Habit* (Kemudahan) dan *History with Company/Product* (Pengalaman dengan Perusahaan/Produk).
7. Peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan instrument yang lebih tepat untuk mengukur kualitas layanan pada lembaga pendidikan.
8. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai loyalitas pelanggan sebaiknya menggunakan desain penelitian yang menggabungkan antara penelitian kuantitatif dan kualitatif (*mix method*), agar peneliti dapat mendapatkan hasil penelitian yang lebih objektif.