

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Hasil pengujian hipotesis yang sudah dilakukan menunjukkan beberapa temuan penelitian dimana ternyata kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting dan menjadi kunci terhadap terjadinya *Word of Mouth* dari Orang tua siswa, dimana faktor terbesar dari terciptanya *Word of Mouth* adalah dari indikator penampilan Guru dan Karyawan yang selalu rapi dan bersih, dan faktor keramahan dari Guru Sekolah Alam Depok.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kecenderungan orang tua siswa melakukan *Word of Mouth* bisa terjadi secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan pelanggan, artinya kualitas layanan yang baik akan meningkatkan juga tingkat kepuasan orang tua siswa, sehingga nantinya akan berimplikasi pada *Word of Mouth*.

#### **V.2 Saran**

##### **V.2.1 Saran Manajerial**

Penelitian ini membuktikan bahwa:

1. Kualitas pelayanan secara signifikan mampu meningkatkan *Word of Mouth* dan Kepuasan pelanggan, untuk itu bagi Sekolah Alam Depok dapat memprioritaskan kualitas pelayanan dan mempertahankan, atau meningkatkan, atau memperbaiki kualitas layanan yang dirasa perlu untuk meningkatkan kepuasan Orang tua Siswa, sehingga diharapkan terjadi *Word of Mouth* yang positif dan dapat meningkatkan jumlah siswa pendaftar di kemudian hari.
2. Kepuasan pelanggan, dalam hal ini Orang tua siswa Sekolah Alam ternyata mampu menjadi faktor pemicu juga pembicaraan positif sebagai bentuk dari *Word of Mouth*, sehingga kepuasan orang tua siswa perlu juga menjadi perhatian bagi pengelola sekolah alam untuk terus dijadikan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah layanan jasa pendidikan.

3. *Word of Mouth* menjadi kunci penting bagi kegiatan promosi SADe, dibandingkan website maupun media sosial yang secara bukti empiris dilapangan memiliki pengaruh yang tidak signifikan, *Word of Mouth* ternyata memberi efek yang cukup signifikan bagi promosi SADe, untuk itu penting bagi pengelola SADe untuk memasukkan *Word of Mouth* kedalam konten website atau media sosial SADe

### **V.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini memberikan nilai *R Square* sebesar 0,744 untuk faktor yang mempengaruhi *Word of Mouth* dan 0,698 untuk faktor yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan. Artinya, model penelitian ini masih potensial untuk dikembangkan seperti dengan menambah prediktor lainnya seperti loyalitas pelanggan, marketing mix, dan lain sebagainya.

Bagi peneliti selanjutnya juga diharap dapat memperhatikan variabel lainnya seperti loyalitas pelanggan serta diperlukan desain penelitian kualitatif untuk menggali informasi secara mendalam terkait dengan informasi tentang Sekolah Alam Depok.