

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel-variabel produk, harga, lokasi, promosi, *people*/SDM, *physical evidence*, proses bisnis dan citra institusi dalam mempengaruhi variabel keputusan pelanggan dalam memilih jasa pendidikan ditemukan bahwa :

- a. Variabel produk berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam memilih jasa pendidikan.
- b. Variabel harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam memilih jasa pendidikan.
- c. Variabel lokasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam memilih jasa pendidikan.
- d. Variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam memilih jasa pendidikan.
- e. Variabel *people* / SDM tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam memilih jasa pendidikan.
- f. Variabel *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam memilih jasa pendidikan.
- g. Variabel proses bisnis berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam memilih jasa pendidikan.
- h. Variabel citra institusi berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam memilih jasa pendidikan.

V.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas, maka beberapa implikasi praktis yang dapat diajukan adalah :

- a. Berdasarkan analisis, promosi merupakan variabel yang paling mempengaruhi calon wali murid dalam memilih jasa pendidikan dibandingkan dengan variabel-variabel yang mempengaruhi lainnya. Hal ini dapat dijadikan titik fokus dalam melakukan manajemen sekolah, setiap sekolah harus mempunyai

agenda promosi yang tersusun dengan rapi. Dimulai dari perencanaan, eksekusi serta pelaporan dan yang terakhir adalah pengawasan. Hal ini perlu dilakukan agar sekolah dapat membuat program-program promosi yang tepat sasaran, karena program promosi yang baik maka akan meningkatkan ketertarikan pada calon wali murid yang sedang mencari sekolah untuk putra-putri mereka. Setelah tertarik maka calon wali murid tersebut akan mendalami profil sekolah yang membuat mereka tertarik dan pada akhirnya mereka akan memilih sekolah tersebut.

- b. Produk adalah variabel tertinggi setelah promosi yang mempunyai dampak yang signifikan terhadap keputusan memilih jasa pendidikan. Produk dalam bidang jasa dapat berupa kinerja dari pelayanan jasa tersebut, kinerja tadi terbagi dalam jasa pelayanan, mutu, variasi layanan, manfaat dan jaminan dari layanan yang diberikan. Pengelolaan produk harus dapat dilakukan oleh masing-masing manajemen sekolah agar dapat mencari, mengukur dan menjual produk-produk apa yang akan diberikan kepada calon wali murid. Seperti halnya promosi, pengelolaan produk juga harus melibatkan proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Kualitas produk akan mempengaruhi tingkat ketertarikan calon wali murid, makin tinggi kualitas produk maka semakin terbuka calon wali murid memilih sekolah tersebut.
- c. *Physical Evidance* (bentuk fisik) diperlukan oleh bisnis jasa dalam membantu memasarkan produk jasanya, karena bentuk fisik dapat membuat pelayanan jasa yang awalnya *intangibile* menjadi *tangible*. Pelayanan jasa pada awalnya susah untuk diukur dan untuk membantu agar mudah diukur maka terbentuklah bentuk fisik. Bentuk fisik sekolah juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih sekolah, hal ini terbukti dengan adanya hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa bentuk fisik memilih pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pelanggan.
- d. Proses bisnis adalah proses membuat dan menawarkan produk jasa kepada konsumen, merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa karena konsumen jasa akan memandang sistem pemberian jasa tersebut sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Dan juga proses juga dapat diartikan sebagai mutu layanan, sedangkan mutu layanan itu sendiri sangat bergantung pada proses

penyampaian informasi kepada konsumen. Oleh karena itu proses bisnis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan calon wali murid dalam memilih sekolah.

- e. Karakteristik responden perihal pendapatan bulanan, dimana mayoritas responden memiliki pendapatan antara Rp 5.000.000 hingga diatas Rp 10.000.000. Hal ini menyebabkan responden berpendapat bahwa harga tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan dalam keputusan pemilihan sekolah, karena yang menjadi faktor pertimbangan utama adalah kualitas produk yang ditawarkan oleh sekolah-sekolah tersebut. Karena rentang harga/biaya untuk sekolah-sekolah swasta Islam di Wilayah Kecamatan Ciputat ada di angka Rp 8.000.000 hingga Rp 20.000.000. hal tersebut dapat menjadikan pihak sekolah dapat menentukan biaya pendidikan yang disesuaikan dengan kemampuan calon wali murid.

V.3 Saran

Dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, ada beberapa saran untuk sekolah-sekolah yang para wali muridnya menjadi responden penelitian. Diantaranya sebagai berikut :

- a. Agar menyiapkan program-program promosi yang tepat guna dan tepat sasaran serta penguatan produk lebih terencana dan sistematis, karena baik promosi dan produk merupakan faktor penting dalam mencari anak didik baru. Promosi yang baik dan produk yang berkualitas menjadikan sekolah tersebut unggul dibandingkan sekolah lainnya.
- b. Selain itu, pihak sekolah juga diharapkan memperhatikan bentuk fisik dari sekolah masing-masing serta membuat proses di lingkungan sekolah lebih tertata rapi tanpa adanya kerumitan birokrasi.
- c. Agar pihak sekolah selalu berfokus kepada peningkatan kualitas dari masing-masing tenaga pengajar dengan cara mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan *skill* tenaga pengajar dan melakukan *benchmarking* kepada sekolah-sekolah yang memiliki tenaga pengajar yang terlatih.

- d. Pihak manajemen sekolah harus dapat meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada di sekolah, baik itu meng-*upgrade* fasilitas yang sudah ada atau menambah fasilitas baru untuk mendukung kegiatan belajar mengajar.
- e. Selain mencari keuntungan untuk keberlangsungan operasional, sekolah juga harus dapat menyisipkan sedikit peran sebagai *non profit organization* dimana memiliki tujuan utama membantu Pemerintah dalam membasmi kebodohan dan membangun peradaban Indonesia yang lebih maju dengan menyiapkan generasi-generasi terbaik Indonesia.
- f. Manajemen sekolah harus dapat menentukan lokasi yang baik dan strategis dalam rencana jangka panjang sekolah, karena lokasi dapat mempengaruhi keputusan calon wali murid dalam memilih sekolah.

