

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

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

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian yang telah didapatkan mengenai Analisis Kepuasan Pelanggan Topaz Music School Kemang Pratama, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dikarenakan Topaz Music School Kemang Pratama merupakan aliansi dari Yamaha Music School Indonesia. Dengan aliansi tersebut, maka banyak sekali kegiatan yang disediakan oleh Topaz Music School Kemang Pratama kepada para pelanggannya. Sehingga, dengan memiliki banyak kegiatan tersebut, membuat citra merek Topaz Music School Kemang Pratama semakin kuat dan dikenal oleh masyarakat yang menyukai dunia musik.
2. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dikarenakan kuatnya Citra Merek yang dimiliki Topaz Music School Kemang Pratama. Artinya, harga yang ditetapkan tidak mempengaruhi keinginan untuk mengikuti kursus di lembaga musik tersebut.
3. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dikarenakan kurangnya interaksi antara pelanggan dengan pihak dari Topaz Music School Kemang Pratama. Walaupun begitu, Kualitas pelayanan yang telah disediakan oleh Topaz Music School Kemang Pratama kepada calon pelanggannya tidak akan mempengaruhi keinginan mereka untuk mengikuti kursus musik di lembaga musik tersebut.

#### **V.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tentunya mempunyai banyak keterbatasan bagi peneliti. Keterbatasan yang membatasi penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang masih mengikuti kegiatan belajar musik di Topaz Music School Kemang Pratama. Sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk kepuasan pelanggan di lembaga musik lainnya.
2. Penelitian ini menggunakan 75 kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden pelanggan yang masih mengikuti kegiatan belajar musik di Topaz Music School Kemang Pratama. Sehingga kesimpulan yang didapat hanya berdasarkan hasil jawaban responden yang diterima dan pengolahan data dari jawaban responden tersebut.
3. Penelitian ini dilakukan pada saat Pandemi Virus Covid-19 terjadi di Indonesia. Sehingga, penyebaran kuesioner hanya dapat dilakukan menggunakan metode tidak langsung yaitu menggunakan Google Form dan menyebarkan kuesioner tersebut kepada pihak internal Topaz Music School Kemang Pratama agar dapat disebar kembali kepada para pelanggannya yang masih mengikuti kegiatan belajar musik.

### **V.3 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di halaman sebelumnya, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

#### **V.3.1 Pihak Sekolah Musik**

Peneliti memberikan saran kepada pihak Topaz Music School Kemang Pratama agar selalu dapat mempertahankan citra merek mereka yang sudah sangat tinggi di masyarakat. Dengan memiliki citra merek yang sangat tinggi di masyarakat, maka Topaz Music School Kemang Pratama harus mempertahankan kemampuannya dalam menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan kelas musik yang diikuti.

### **V.3.2 Pihak Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengulik mengenai penelitian yang telah dibuat oleh peneliti, diharapkan agar dapat menambah beberapa variabel diluar variabel yang telah diambil oleh peneliti. Tujuannya adalah agar lebih bervariasi serta dapat mengetahui pengaruh-pengaruh terhadap variabel terikat Kepuasan Pelanggan yang akan kalian teliti, khususnya pada bidang sekolah musik.