BAB V

PENUTUP

5.1.KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang didapat maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini untuk menjawab tujuan dari penelitian ini. Berdasarkan data kuantitatif didapatkan bahwa citra sekolah dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pada siswa pada sekolah menengah pertama dimana kepuasan secara empirik terbukti menjadi variabel intervening. Secara statistik tidak ditemukan perbedaan pengaruh citra sekolah dan kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan untuk sekolah kelas sosial atas (SMP Maria Regina) dan kelas sosial bawah (SMP Kanisius Raden Patah) berdasarkan penilaian siswa. Namun secara khusus, citra sekolah mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pada siswa SMP Kanisius Raden Patah yang mewakili sekolah kelas sosial bawah, sedangkan pada penilaian siswa SMP Maria Regina Semarang yang mewakili sekolah kelas sosial atas citra sekolah tidak berpengaruh pada loyalitas siswa.

Berdasarkan data kualitatif yang didapat dari orang tua baik dari kelas sosial atas dan bawah setuju bahwa kualitas layanan berperan penting dalam membentuk loyalitas, sedangkan citra sekolah tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Mereka juga berpendapat bahwa kepuasan mereka sangat menentukan sikap dan loyalitas mereka. Dalam mencapai kepuasan, orang tua dari kelas sosial atas lebih menuntut dibandingkan dengan orang tua dari kelas sosial bawah. Hal ini sesuai dengan Kaiser (2020) di mana orang dari kelas sosial atas untuk mencapai tingkat

kepuasannya lebih kompleks. Dimana kompleksitas kepuasan ini menimbulkan perbedaan bentuk loyalitas. Di mana bentuk loyalitas pada kelas sosial atas bisa sampai pada tahap rasa memiliki dan ikut berperan aktif membangun sekolah menjadi lebih baik sedangkan pada orang tua kelas sosial bawah hanya sampai pada tahap merekomendasikan sekolah kepada lingkungannya.

5.2.IMPLIKASI MANAJERIAL

Berdasarkan kesimpulan yang didapat ada beberapa implikasi manajerial yang dapat diterapkan pada kedua sekolah yang melayani konsumen dari kelas sosial yang berbeda. Kualitas layanan dari masing-masing sekolah harus tetap dijaga dan ditingkatkan dari berbagai aspek terutama guru sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen agar dapat kooperatif terlebih dalam hal berkomunikasi dengan baik dan tepat serta mampu menerima kritik dan saran.

Sekolah dengan target pasar kelas sosial atas khususnya SMP Maria Regina harus sangat berhati-hati dalam mencapai kepuasan orang tua, karena untuk mencapai tingkat kepuasan mereka cukup rumit, namun jika mampu dan berhasil, mereka juga akan sangat berperan aktif dalam membangun sekolah sehingga meningkatkan *word of mouth* yang positif. Keterlibatan siswa dalam membangun sekolah dengan cara mengikuti sertakan pada lomba-lomba dan berhasil berprestasi di luar sekolah akan sangat pembentukan kesan yang baik pada orang tua.

Sekolah dengan target pasar kelas sosial bawah khususnya SMP Kanisius Raden Patah tetap harus secara konsisten memberi layanan kualitas yang terbaik dan mempertahankan citra sekolah yang sudah dibentuk yaitu sekolah yang disiplin.

Perhatian guru terhadap siswa sudah sangat cukup untuk memuaskan siswa dan orang tua siswa. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, jika terdapat informasi yang harus segera disampaikan kepada orang tua sebaiknya disampaikan dengan hati-hati dan jelas.

5.3.KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan penelitian ini adalah wawancara dengan orang tua tidak bisa dilakukan dengan tatap muka karena adanya kendala fasilitas komunikasi dan internet dari beberapa orang tua siswa, di mana memungkinkan peneliti tidak dapat membaca mimik wajah orang tua yang mungkin masih akan terus menyampaikan apa yang perlu disampaikan sehingga bisa mendapatkan wawasan yang lebih dalam.

5.4.SARAN UNTUK PENELITIAN SELANJUTNYA

Untuk penelitian lebih memperbanyak indikator kualitas layanan yang lebih sesuai dengan keadaan terkini di mana sekolah menerapkan *hybrid learning*. Pada situasi pandemi dengan pembelajaran *online* seperti sekarang ini kualitas layanan dari sekolah sangat mudah sekali dilihat oleh siapapun karena menjadi kelas tanpa batasan. Hal ini membuat indikator kualitas layanan tidaklah hanya dari kemampuan guru dalam menguasai ilmu atau untuk merespon dan menanggapi siswa dengan cepat, namun kualitas layanan dapat pula dilihat dengan kemampuan guru dalam melibatkan siswa walaupun melalui pembelajaran *online*. Sehingga walaupun belajar jarak jauh, siswa tetap memahami dan benar-benar hadir secara nyata di kelasnya.

Selain itu dapat dilakukan penelitian secara kuantitatif untuk perbedaan kelas sosial atas dan kelas sosial bawah yang berfokus pada orang tua siswa. Di mana orang tua siswa pada tingkat SMP masih sebagai penentu sekolah dan sebagai salah satu agen pemasaran terpenting.

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA