

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Siswa SMK swasta di Jawa Timur yang terakreditasi A, masa pendirian minimal 10 tahun, memiliki minimal 3 jurusan, pernah lolos menjadi sekolah revitalisasi, pernah menjadi sekolah *giant*, cenderung memberi jawaban setuju bahwa WOM siswa SMK Swasta di Jawa Timur dihasilkan dari kesediaan merekomendasikan pada orang lain, kemampuan membicarakan positif, dan kesediaan mendorong untuk melakukan pembelian. Kontribusi utama pembentuk WOM adalah kesediaan merekomendasikan pada orang lain, melalui mengajak untuk sekolah SMK. Siswa cenderung memberi jawaban setuju bahwa loyalitas siswa dihasilkan dari kognitif, afektif, tindakan dan konatif. Kontribusi utama pembentuk loyalitas siswa adalah kognitif, yaitu dari SMK menjadi pilihan pertama untuk sekolah dan SMK menjadi pilihan utama untuk sekolah. Siswa cenderung memberi jawaban setuju bahwa kepuasan siswa dihasilkan dari terpenuhi kebutuhan, kesediaan untuk merekomendasi dan kemudahan dalam memperoleh. Kontribusi utama yang membentuk kepuasan siswa adalah terpenuhi kebutuhan dari siswa memperoleh ketrampilan yang dibutuhkan. Siswa cenderung memberi jawaban setuju bahwa kualitas pelayanan dihasilkan dari bukti fisik, jaminan, keandalan, empati dan daya tanggap. Kontribusi utama dalam pembentukan kualitas pelayanan adalah bukti fisik yaitu dari penampilan guru yang rapi. Siswa

cenderung memberi jawaban setuju bahwa citra institusi dihasilkan dari identitas institusi, reputasi, kepribadian, dan nilai. Kontribusi utama pembentuk citra institusi adalah identitas institusi, kontribusi utama identitas institusi adalah dari jauh mengenali logo sekolah.

2. Kualitas pelayanan dan citra institusi mempengaruhi kepuasan siswa. Hasil ini menjelaskan bahwa kepuasan siswa SMK swasta di Jawa Timur diperoleh dari kualitas pelayanan yang baik seperti penampilan guru rapi, bangunan gedung yang terawat, pembelajaran berbasis kurikulum, guru memahami kebutuhan belajar siswa, dan pembelajaran tepat waktu dan citra institusi yang bagus seperti logo sekolah yang mudah dikenali, guru di sekolah mempunyai kemampuan pengetahuan pada mata pelajarannya, karyawan bersikap ramah dan kebanggaan sekolah di SMK. Kualitas pelayanan yang paling diapresiasi adalah penampilan guru rapi, hal ini menunjukkan bahwa guru yang rapi mencerminkan guru yang berintegritas sedangkan citra institusi yang paling diapresiasi adalah logo yang mudah dikenali, hal ini menunjukkan sekolah yang berkualitas.
3. Kualitas pelayanan dan citra institusi mempengaruhi loyalitas siswa. Hasil ini menjelaskan bahwa loyalitas siswa SMK swasta di Jawa Timur diperoleh dari kualitas pelayanan yang baik seperti penampilan guru rapi, bangunan gedung yang terawat, pembelajaran berbasis kurikulum, guru memahami kebutuhan belajar siswa, dan pembelajaran tepat waktu dan citra institusi yang bagus seperti logo sekolah yang mudah dikenali, guru di sekolah mempunyai kemampuan pengetahuan pada mata pelajarannya, karyawan bersikap ramah dan kebanggaan sekolah di SMK. Kualitas pelayanan yang paling diapresiasi adalah penampilan guru rapi, hal ini

menunjukkan bahwa guru yang rapi mencerminkan guru yang berintegritas, sedangkan citra institusi yang paling diapresiasi adalah logo yang mudah dikenali, hal ini menunjukkan sekolah yang berkualitas.

4. Kualitas pelayanan dan citra Institusi mempengaruhi WOM positif siswa. Hasil ini menjelaskan bahwa WOM siswa SMK swasta di Jawa Timur diperoleh dari kualitas pelayanan yang baik seperti penampilan guru rapi, bangunan gedung yang terawat, pembelajaran berbasis kurikulum, guru memahami kebutuhan belajar siswa, dan pembelajaran tepat waktu dan citra institusi yang bagus seperti logo sekolah yang mudah dikenali, guru di sekolah mempunyai kemampuan pengetahuan pada mata pelajarannya, karyawan bersikap ramah dan kebanggaan sekolah di SMK. Kualitas pelayanan yang paling diapresiasi adalah penampilan guru rapi, hal ini menunjukkan bahwa guru yang rapi mencerminkan guru yang berintegritas, sedangkan citra institusi yang paling diapresiasi adalah logo yang mudah dikenali, hal ini menunjukkan sekolah yang berkualitas.

5. Kualitas pelayanan dan citra institusi berpengaruh mempengaruhi loyalitas siswa melalui kepuasan siswa. Hasil ini menjelaskan bahwa kepuasan siswa SMK swasta di Jawa Timur merupakan variabel yang memediasi kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap loyalitas siswa. Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas siswa siswa SMK swasta di Jawa Timur menjadi pilihan pertama masuk sekolah dan SMK menjadi pilihan utama masuk sekolah, dihasilkan dari kepuasan siswa yang berasal dari kualitas pelayanan yang baik penampilan guru rapi, bangunan gedung yang terawat, pembelajaran berbasis kurikulum, guru memahami kebutuhan belajar siswa, dan pembelajaran tepat waktu dan citra institusi yang bagus seperti

logo sekolah yang mudah dikenali, guru di sekolah mempunyai kemampuan pengetahuan pada mata pelajarannya, karyawan bersikap ramah dan kebanggaan sekolah di SMK. Kualitas pelayanan dan citra institusi yang demikian menjadikan kepuasan siswa sehingga berdampak pada loyalitas siswa.

6. Kepuasan siswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM melalui loyalitas siswa. Hasil ini menjelaskan bahwa loyalitas siswa SMK Swasta di Jawa Timur merupakan variabel yang memediasi kepuasan siswa terhadap WOM. Temuan ini menunjukkan makna bahwa WOM positif siswa SMK Swasta di Jawa Timur yang terakreditasi A, masa pendirian minimal 10 tahun, memiliki minimal 3 jurusan, pernah lolos menjadi sekolah revitalisasi, pernah menjadi sekolah *giant*, seperti kesediaan merekomendasi pada orang lain berasal dari terpenuhinya kebutuhan siswa seperti mendapatkan ketrampilan yang dibutuhkan, pembelajaran berjalan lancar sehingga siswa menjadi loyal seperti SMK menjadi pilihan pertama untuk sekolah dan SMK menjadi pilihan utama untuk sekolah yang berdampak pada WOM siswa.
7. Kualitas pelayanan dan citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM melalui kepuasan siswa dan loyalitas siswa. Kepuasan siswa dan loyalitas siswa merupakan variabel yang memediasi kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap WOM. Temuan ini menjelaskan makna bahwa WOM positif siswa SMK Swasta di Jawa Timur berasal dari kualitas pelayanan yang baik seperti penampilan guru rapi, bangunan gedung yang terawat, pembelajaran berbasis kurikulum, guru memahami kebutuhan belajar siswa, dan pembelajaran tepat waktu dan citra institusi

yang bagus seperti logo sekolah yang mudah dikenali, guru di sekolah mempunyai kemampuan pengetahuan pada mata pelajarannya, karyawan bersikap ramah dan kebanggaan sekolah di SMK, berpengaruh kepada kepuasan siswa, siswa yang puas berpengaruh pada loyalitas siswa yang berdampak pada WOM siswa.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini menjadi referensi untuk memperkaya ilmu yang mengkaji kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen sebagai variabel mediasi berkelanjutan dari pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi/perusahaan terhadap WOM pada industri *manufacture* atau industri jasa lain dengan skala yang lebih luas.
- b. Untuk kontribusi perkembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi ilmu manajemen khususnya disiplin ilmu manajemen pemasaran yang berkaitan dengan *positioning* perusahaan.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan pengkajian terhadap variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam studi ini, seperti *trust* karena industri jasa pendidikan/*manufacture* membutuhkan *trust* dari konsumen atau menambah indikator-indikator lain, sehingga dapat memperkaya faktor yang diduga mempengaruhi WOM dengan mediator kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

2. Secara Praktis

- a. Guna meningkatkan kepuasan siswa dan loyalitas siswa yang bertujuan untuk meningkatkan WOM positif pada SMK Swasta di Jawa Timur maka sebaiknya pihak institusi SMK Swasta di Jawa Timur harus dapat memenuhi kebutuhan siswa sesuai dengan yang di harapkan seperti dengan memberikan jaminan kepada siswa berupa pembelajaran berbasis kurikulum serta menumbuhkan empati guru agar memperhatikan/memahami apa yang yang menjadi kebutuhan belajar siswa dan meningkatkan reputasi sekolah dengan menjadikan SMK sekolah terbaik.
- b. Bagi perusahaan jasa atau *manufacture* dalam meningkatkan WOM positif agar memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan dengan memberi jaminan dan empati serta meningkatkan reputasi perusahaan.
- c. Bagi Kemendikbud pada umumnya dan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur khususnya sebagai pengelola pendidikan di Indonesia untuk bisa dijadikan referensi dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan WOM positif dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan citra untuk membangun kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada tahun 2020, dimana berada pada masa pandemi covid 19, sehingga peneliti tidak bisa melakukan observasi yang lebih mendalam untuk menggali keadaan yang sebenarnya.

2. Sumber data primer penelitian dari responden diambil menggunakan *google form*. Hanya sebagian kecil saja dilakukan pendampingan secara langsung kepada responden, sedang sebagian besar lainnya didistribusikan melalui aplikasi whatsapp. Hal ini menyebabkan minimnya informasi dan bisa menyebabkan ambiguitas maksud sebenarnya dari pernyataan kuesioner, sehingga hasil pengisian kuesioner bisa mempengaruhi hasil penelitian.