BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cinderella School of English for Children Bandung, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan sekaligus memberikan saran sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

1. a. Kualitas Pelayanan

- Tanggapan Pelanggan Mengenai Kinerja Kualitas Pelayanan baik. Dimensi tertinggi pada *Reliability* skala baik dengan skor 82.72% dan terendah pada *Responsiveness* skala baik dengan skor 70.23%. Item pertanyaan dengan skor tertinggi adalah 83.35% berada pada indikator kedisiplinan dan keramahan sedangkan terendah sebesar 62.88% berada pada ketersediaan modul, kebersihan lingkungan, umpan balik karyawan dan hubungan yang terjalin dengan pelanggan.
- Harapan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan menunjukan skala penting yaitu sebesar 82.18%, tetapi belum memenuhi kepentingan total karena tingkat kepentingan >100%. Dimensi tertinggi untuk harapan berada pada *Reliability* skala sangat tinggi dengan skor 85.76% dan terendah pada *Empathy* skala tinggi dengan skor 81.28%.
- Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat harapan (tingkat kepuasan) menunjukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan atas

kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cinderella School of English for Children Bandung sebesar 91.13%, dapat diartikan bahwa para pelanggan Cinderella School of English for Children Bandung sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya meskipun belum mencapai tingkat kepuasan 100%.

b. Tanggapan Pelanggan Mengenai Kepercayaan pada Cinderella School of English for Children Bandung tinggi dengan frekuensi sebesar 76.99%. Adapun skor total dimensi tertinggi pada *Realibility* dengan skor 79.84% yaitu skala tinggi dan terendah pada *Equity* dengan skor 73.11% skala tinggi.

c. Tanggapan Pelanggan Mengenai Kewajaran Harga pada Cinderella School of English for Children Bandung wajar dengan frekuensi sebesar 74.79%. Indikator tertinggi pada harga yang ditetapkan sudah wajar dengan jumlah skor sebesar 84.90% pada skala setuju dan terendah pada harga yang ditetapkan sudah sesuai fasilitas yang ada jumlah skor sebesar 58.21% pada skala ragu-ragu.

d. Tanggapan Pelanggan Mengenai Loyalitas Pelanggan Cinderella School of English for Children Bandung loyal, dengan frekuensi sebesar 75.56%. Indikator tertinggi pada merekomendasikan Cinderella School of English for Children Bandung kepada orang lain dengan jumlah skor sebesar 83.35% pada skala setuju dan terendah pada Anda akan menolak kursus bahasa Inggris di tempat lain jumlah skor sebesar 62.88% pada skala ragu-ragu.

2. Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mempunyai hubungan sebesar 0.959. Korelasi yang positif menunjukan bahwa hubungan diantara variabel searah. Artinya, semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka Kepercayaan akan semakin tinggi pula.
3. Kualitas Pelayanan dan Kewajaran Harga mempunyai hubungan sebesar 0.534. Korelasi yang positif menunjukan bahwa hubungan diantara variabel searah. Artinya, semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka Kewajaran Harga akan semakin tinggi pula.
4. Kepercayaan dan Kewajaran Harga mempunyai hubungan sebesar 0.605. Korelasi yang positif menunjukan bahwa hubungan diantara variabel searah. Artinya, semakin tinggi Kepercayaan maka Kewajaran Harga akan semakin tinggi pula.
5. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,88. Artinya besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan adalah 88%. Hal ini menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,88%. Sisanya pengaruh faktor-faktor lain adalah sebesar 12% diluar penelitian ini. Sedangkan pengaruh parsial Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 0.644, pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 0.227 dan pengaruh Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 0.128.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cinderella School of English for Children Bandung, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh Cinderella School of English for Children Bandung yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada Cinderella School of English for Children Bandung sudah baik, tetapi untuk dimensi *Responsiveness* mendapatkan skor terendah. Untuk itu pihak Cinderella School of English for Children Bandung harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja karyawannya agar lebih tanggap dan dapat memberikan umpan balik yang positif terhadap keluhan pelanggan. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, dimana semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk itu perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Kepercayaan pada Cinderella School of English for Children Bandung sudah tinggi, tetapi untuk dimensi *Equity* mendapatkan skor terendah. Untuk itu pihak Cinderella School of English for Children Bandung harus bisa meningkatkan kepedulian terhadap siswa dan terhadap kemajuan kemampuan siswa. Agar perusahaan bisa bertahan maka harus mendapatkan kepercayaan yang besar dari pelanggannya, Cinderella School of English for Children

Bandung harus terus meningkatkan kinerjanya agar terus mendapatkan kepercayaan dari pelanggannya.

3. Kewajaran Harga pada Cinderella School of English for Children Bandung sudah tinggi, tetapi untuk indikator harga yang ditetapkan sudah sesuai fasilitas yang ada mendapatkan skor terendah. Untuk itu pihak Cinderella School of English for Children Bandung harus lebih memperhatikan fasilitas yang ada selama ini agar pelanggan merasa harga yang ditetapkan adalah wajar sesuai dengan fasilitas yang ada. Selain itu harga merupakan faktor yang penting dan sangat sensitif bagi para pelanggan, apabila pelanggan merasa tidak adanya kewajaran harga maka mereka akan berfikir ulang untuk melanjutkan memakai jasa Cinderella School of English for Children Bandung. Sehingga perusahaan harus selalu merancang harga yang wajar agar dapat diterima oleh pelanggan.
4. Loyalitas Pelanggan pada Cinderella School of English for Children Bandung sudah tinggi, tetapi untuk indikator menolak kursus bahasa Inggris ditempat lain mendapatkan skor terendah. Untuk itu pihak Cinderella School of English for Children Bandung harus bisa meningkatkan loyalitas pelanggannya agar jangan sampai beralih pada pesaing lain. Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, untuk itu Cinderella School of English for Children Bandung harus bisa mempertahankan pelanggannya.

5. Cinderella School of English for Children Bandung harus terus mempertahankan loyalitas pelanggannya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kepercayaan pada konsumennya dan menetapkan harga yang wajar. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan menetapkan harga yang wajar maka akan terciptanya loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan sangat penting bagi perusahaan agar bisa bertahan dan mengembangkan terus usahanya.