

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan dan saran penelitian terkait pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa O'Zone Education Cirebon yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak O'Zone Education Cirebon

4.1 Kesimpulan

Faktor-faktor berikut ini penting, berdasarkan temuan survei terhadap 98 responden tentang bagaimana harga dan kualitas layanan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan O'Zone Education Cirebon.

1. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Harga termasuk kategori sangat sesuai dan memiliki pengaruh secara signifikan. Pernyataan “harga sesuai dengan manfaat yang diterima siswa” termasuk sangat sesuai, sedangkan pernyataan “harga yang ditawarkan O'Zone Education lebih murah dari bimbel lainnya” termasuk kategori sesuai.
2. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata variabel Kualitas Pelayanan termasuk kategori sangat puas dan memiliki pengaruh secara signifikan. Pernyataan “tutor sangat ramah dan peduli dengan masalah yang siswa hadapi selama proses pembelajaran.” termasuk kategori sangat puas, sedangkan pernyataan “terdapat loker penyimpanan barang di dalam kelas” termasuk kategori cukup puas.

3. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Keputusan Penggunaan Jasa termasuk kategori baik dan kedua variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen. Pernyataan “saya memilih bimbel O’Zone Education karena merasa butuh jasa bimbingan belajar untuk anak saya” termasuk kategori sangat baik, sedangkan pernyataan “O’Zone Education menawarkan sistem pembelian sesuai dengan kedatangan dan absensi siswa termasuk kategori baik.

4.2 Saran

Beberapa saranbermanfaat mungkin dapat dibuat untuk O’Zone Education Cirebon di masa depan untuk didiskusikan dan ditinjau berdasarkan hasil yang disajikan di atas saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Harga memperoleh nilai terendah yaitu pada pernyataan “harga yang ditawarkan O’Zone Education lebih murah dari bimbel lainnya” masuk ke dalam kategori sesuai. Hal tersebut menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola O’Zone Education Cirebon untuk membuat sistem pembayaran digital dan memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan keuntungan berupa cashback atau potongan harga.
2. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan mendapatkan skor terkecil yaitu pada pernyataan “terdapat loker penyimpanan barang di dalam kelas” yang masuk ke dalam kategori cukup puas. Hal tersebut perlu menjadi evaluasi bagi pihak pengelola untuk menjadi loker penyimpanan

barang bagi siswa sebagai upaya penerapan jaminan keamanan siswa, selain itu juga untuk menambah nilai estetika kelas yang digunakan.

3. Bagi penelitian lanjutan, diharapkan akan membahas mengenai aspek lain yang berhubungan dengan indikator lain dari penentu kepuasan pelanggan seperti lokasi, suasana dan juga value pelanggan agar penelitian yang dihasilkan bisa berkembang lebih baik dan dinamis mengikuti perkembangan yang ada di masyarakat maupun lingkungan O'Zone Education Cirebon.