

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh Bauran pemasaran jasa pendidikan produk, tempat, SDM, Proses, Bukti Fisik terhadap citra sekolah pada SMP Negeri 2 Bandung. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil kesimpulan data penelitian tentang pengaruh Produk, Tempat, SDM, Proses, Bukti Fisik terhadap citra sekolah :

1. Berdasarkan pengujian analisis statistik diperoleh hasil uji responden bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **Produk** menunjukkan pada aplikasi di lapangan bahwa pembelajaran yang dilakukan di SMP Negeri 2 Bandung kurang sesuai dengan ISO 9001 tentang manajemen mutu terlihat dari nilai median 3,208 yang berada dalam kategori cukup setuju. Hasil koefisien determinasi dan pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa bauran pemasaran jasa pendidikan variabel Produk terdapat hubungan positif dan searah terhadap variabel citra sekolah dengan nilai 54,76% dan sisanya 45,24% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan pengujian analisis statistik diperoleh hasil uji responden bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **Tempat** menunjukkan pada aplikasi di lapangan bahwa SMP Negeri 2 Bandung mempunyai suasana yang aman dan kondusif sehingga membantu proses pembelajaran mendapatkan nilai terkecil dengan nilai median 3,432 walaupun masih dalam kategori setuju. Hasil koefisien determinasi dan pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel tempat terdapat hubungan positif dan searah terhadap variabel citra sekolah dengan nilai 46,55% dan sisanya 53,35% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Berdasarkan pengujian analisis statistik diperoleh hasil uji responden bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **SDM** menunjukkan pada aplikasi di lapangan bahwa Keramahan petugas administrasi pada saat melakukan pelayanan dilakukan dengan baik mendapatkan nilai terkecil dengan nilai median 3,584 walaupun masih dalam katagori setuju. Hasil koefisien determinasi dan pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel SDM terdapat hubungan positif dan searah terhadap variabel citra sekolah dengan nilai 54,46% dan sisanya 45,54% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Berdasarkan pengujian analisis statistik diperoleh hasil uji responden bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **Proses** menunjukkan pada aplikasi di lapangan bahwa jadwal kegiatan akademik di SMP Negeri 2 Bandung dilakukan dengan jelas mendapat nilai terkecil dengan nilai median 3,224 yang masuk dalam katagori cukup setuju. Hasil koefisien determinasi dan pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel proses terdapat hubungan positif dan searah terhadap variabel citra sekolah dengan nilai 54,61% dan sisanya 45,39% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Berdasarkan pengujian analisis statistik diperoleh hasil uji responden bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **Bukti Fisik Proses** menunjukkan pada aplikasi di lapangan bahwa alat yang terdapat di laboratorium SMP Negeri 2 Bandung lengkap dan modern mendapat nilai terkecil dengan nilai median 3,264 yang masuk dalam katagori cukup setuju. Hasil koefisien determinasi dan pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel bukti fisik terdapat hubungan positif dan searah terhadap variabel citra sekolah dengan nilai 5,29% dan sisanya 94,71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
6. Secara simultan, hasil perhitungan koefisien korelasi berganda (R) bauran pemasaran jasa pendidikan variabel Produk, Tempat, SDM, Proses dan Bukti Fisik memiliki keeratan hubungan yang kuat dengan citra sekolah.

Hasil koefisien determinasi dan hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) dari variabel Produk, Tempat, SDM, Proses dan Bukti Fisik terhadap citra sekolah yaitu sebesar 83,1% dan sisanya 16,9% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam meningkatkan Citra Sekolah.

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian deskriptif bauran pemasaran jasa pendidikan variabel produk, tempat, SDM, Proses, Bukti Fisik dan Citra Sekolah yaitu:

1. Bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **produk** secara keseluruhan sudah cukup baik dilakukan oleh SMP Negeri 2 Bandung mulai dari pelayanan, Jaminan untuk melanjutkan ke SMA favorit, dan jaminan kelulusan melalui program pemantapan yang diberikan kepada siswa.
2. Bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **tempat** secara keseluruhan sudah baik dilakukan oleh SMP Negeri 2 Bandung, terlebih keamanan lingkungan sekolah yang sangat membantu dalam proses belajar mengajar.
3. Bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **SDM** secara keseluruhan sudah sangat baik dilakukan oleh SMP Negeri 2 Bandung, keramahan guru dan petugas administrasi mampu membuat citra sekolah menjadi baik.
4. Bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **proses** secara keseluruhan sudah cukup baik dilakukan oleh SMP Negeri 2 Bandung, peraturan dan jadwal kegiatan yang jelas memberikan dampak yang cukup positif untuk citra sekolah menjadi baik.
5. Bauran pemasaran jasa pendidikan variabel **bukti fisik** secara keseluruhan sudah cukup baik dilakukan oleh SMP Negeri 2 Bandung, fasilitas-fasilitas seperti laboratorium, dan bangunan kelas yang ada memberikan kenyamanan siswa dan memberikan citra yang baik bagi sekolah.
6. Citra Sekolah SMP Negeri 2 Bandung sudah baik di mata siswa/orang tua siswa.

## 5.2 Saran

Setelah mengkaji hasil penelitian ini, maka yang dapat penulis ajukan saran adalah sebagai berikut:

1. Bauran pemasaran jasa pendidikan terbukti dapat mempengaruhi citra sekolah, namun dalam hal ini masih terdapat beberapa kekurangan dan harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan citra sekolah. Bukti Fisik memiliki penilaian kinerja yang lebih rendah daripada Produk, Tempat, SDM, dan Proses. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas Bangunan, Labolatorium, dan lainnya khususnya dalam bangunan bangunan yang terkesan tua untuk di tingkatkan agar menciptakan citra sekolah yang modern di SMP Negeri 2 Bandung.
2. Secara keseluruhan, orang tua siswa/siswa SMP Negeri 2 Bandung menganggap produk, tempat, SDM, proses, bukti fisik SMP Negeri 2 Bandung yang cukup baik.

Untuk meningkatkan variabel produk maka guru harus berkomitmen untuk menjalankan pembelajaran sesuai dengan standard ISO 9001 tentang manajemen mutu. Guru harus bersikap profesional dalam mengajar serta jelas dan mudah dipahami siswa dalam menyampaikan materi pembelajaran. Untuk meningkatkan variabel Tempat maka diperlukan penambahan petugas keamanan, pemasangan cctv di setiap ruangan dan tempat yang dianggap sepi agar tercipta rasa aman di dalam siswa/orang tua siswa. Untuk meningkatkan variabel SDM adalah diperlukan pelatihan-pelatihan karyawan admisnistrasi/tata usaha dalam menghadapi orang tua siswa. Peningkatan pelayanan dapat pula dirubah ke pelayanan online sehingga meminimalisir pertemuan antara orang tua dan petugas administrasi/tata usaha. Untuk meningkatkan variabel Proses adalah diperlukan penjadwalan akademik yang matang sehingga tidak terjadi perubahan-perubahan yang mendadak. Dapat pula di integrasikan online sehingga siswa dan orang tua siswa tahu kegiatan akademik yang akan terjadi. Untuk meningkatkan variabel Bukti Fisik adalah diperlukan pembangunan sarana lab bahasa, komputer kembali sehingga jumlah

fasilitas komputer sebanding dengan jumlah siswa. Selain itu diperlukan juga seorang petugas kebersihan yang secara khusus menjaga kebersihan lab agar selalu terawat fasilitasnya.

3. Penelitian dapat dikembangkan dengan meneliti pengaruh variabel-variabel lain yang belum diteliti yang mempengaruhi citra sekolah, seperti variabel promosi dan harga.

