

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode kuantitatif, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Service quality (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction (Y) di English First for Adults Surabaya dengan t-hitung sebesar 5.823 > dari t-tabel sebesar 2.02809 dengan tingkat signifikansi < 0.05.
2. Variabel Brand image (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction (Y) di English First for Adults Surabaya t-hitung sebesar t-hitung 4.562 > t-tabel sebesar 2.02809 dengan tingkat signifikansi < 0.05.
3. Variabel Price (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction (Y) di English First for Adults Surabaya t-hitung sebesar 2.131 > t-tabel sebesar 2.02809 dengan tingkat signifikansi < 0.05.
4. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa Adjusted R Square sebesar 0.749 atau sebesar 74.9%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Service Quality (X_1), Brand Image (X_2), dan Price (X_3) memiliki kontribusi kuat terhadap Customer Satisfaction (Y), sisanya sebesar 25.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hasil uji analisis regresi berganda menunjukkan bahwa brand image merupakan variabel yang paling berpengaruh dalam customer



satisfaction dengan hasil sebesar 0.624, service quality sebesar 0.396 dan price sebesar 0.294

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat dikemukakan sebagai pertimbangan bagi perusahaan dan penelitian lebih lanjut antara lain:

1. Sebaiknya English First for Adults menambah guru native agar student lebih nyaman untuk belajar, selain itu juga untuk melatih skill conversation, listening serta pronuntiation agar lebih lancar dalam berbicara Bahasa Inggris.
2. Mempermudah penggunaan kelas online dengan menggunakan satu aplikasi saja agar lebih praktis.
3. Mengikuti lomba – lomba nasional yang membawa nama EF, agar konsumen semakin yakin dengan EF.
4. Menambah materi yang lebih difokuskan pada profesi student sehingga student lebih memahami dan lebih fokus serta menjadwalkan kelas sesuai dengan keinginan.
5. Service Consultant lebih aktif memberikan update informasi ke student karena Service Consultant merupakan jembatan antara EF dan student agar student terhindar dari miss-comm dalam memperoleh informasi tentang kelas, event,dan lainnya.

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi, pendukung, pedoman, pembanding, dan diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian lanjutan. Hal ini karena masih adanya



variabel-variabel yang belum ditemukan peneliti yang masih memiliki hubungan yang berkaitan dengan Customer Satisfaction.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, F., dan Supriono, S. 2017. Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Minat Pembelian Ulang (Survei pada Konsumen Go-ride di Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 50(2), 135-141.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Budi, Agung Permana. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: ANDI
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Dharmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern, Liberty*. Yogyakarta.
- EF Education First. 2018. <https://www.ef.co.id/>
(Diakses Tgl. 04 April 2019 : Pk. 01.00)
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS23*. Edisi 8. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harianto, D. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Universitas Kristen Petra. Vol. 1 No. 1.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus. Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jaya*. Jakarta: Salemba Empat
- Kartajaya, Hermawan. 2009. *Service Operation*. Jakarta: Erlangga
- Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategi Brand Management (Building, Measuring, and Managing Brand Equity)*. Fourth Edition. New jersey : practice hall.
- Kotler, Philip And Keller, Kevin Lane. 2009. *Marketing Management*. Edisi 13 (alih Bahasa Bob Sabran). Jakarta: Erlangga
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Yogyakarta: ANDI





Laksana. 2008. Manajemen pemasaran. Edisi 1. Cetakan 1. Yogyakarta: Graha Ilmu

Loiharto, Cawan Saptra. 2015. Analisis Pengaruh Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Bioskop The Premiere Surabaya. Skripsi. Surabaya: Universitas Katolik Darma Cendika

Lovelock, Christoper, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2012. Pemasaran Jasa. Penerjemah : Dian Wulandari. Buku 2. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat

Manus, Fanly. W. dan Lumanauw, Bode. 2015. Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. Jurnal EMBA 695 Vol.3 No.2 Juni 2015.

Pemerintah.net

Peter, J. P., dan Jerry C. Olson. 2014. Consumer Behavior & Marketing Strategy : Perilaku Konsumen dan Strategy Pemasaran. Alih Bahasa : Diah Tantri. Edisi 9. Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.

Prabowo, randy setio. 2017. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfication English First Surabaya Town Square. Jurnal Ekonomi Manajemen. F.E. U. K. petra. Vol.5 No. 3

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi. Edisi 7. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Ridho, M., dan Suharyono, S. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Brand Image dan Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kartu Prabayar Simpati, Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya Vol. 53 No. 1.

Sedarmayanti. 2014. Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi. Bandung: PT Refika Aditama

Shinta, Agustisna. 2011. Manajemen Pemasaran. Malang : Universitas Brawijaya

Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi. Cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran : Teori dan Implementasi. Yogyakarta : ANDI

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.



- _____. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukarmen, P., Sularso, A., dan Wulandari, D. 2013. Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Gula Pasir Sebelas (Gupalas) Pabrik Gula Semboro Ptp Nusantara Xi (Persero). JEAM. 12(1): 64-79.
- Sunyoto, Danang. 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS
- Suparyanto, RW dan Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran. Bogor: In Media
- Susanti, Fathonah Eka. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: CAPS.
- Susanto, Agus. 2013. Pengaruh Promosi, Harga, dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Batik Tulis Karangmlati Demak. Skripsi. Semarang : Universitas Semarang
- Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 Tentang Merek.
- Tangguh, Ghalih Galang, Edriana Pangestuti, dan Inggang Perwangsa. 2018. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride. Jurnal Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya. Vol. 61 No. 2
- Tirto. 2017. Bisnis Industri Pendidikan yang Makin Diminati. <https://tirto.id/bisnis-industri-pendidikan-yang-makin-diminati-cnRh> (Diakses Tgl. 14 April 2019 : Pk. 00.30
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management : Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: ANDI
- _____. 2014. Pemasarn Jasa: Prinsip, Penerapan & Penelitian. Yogyakarta: ANDI
- _____. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Yogyakarta: ANDI
- _____. 2015 . Brand Management & Strategy. Yogyakarta: ANDI
- Wahyuni, Hana Catur dkk. 2015. Pengendalian Kualitas. Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual. Yogyakarta: Graha Ilmu