

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan dan Harga terhadap Keputusan Memilih Sekolah melalui E-WOM sebagai Mediasi di SDK Karitas III Surabaya*, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pertama, kualitas layanan pendidikan terbukti berpengaruh signifikan terhadap e-WOM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan sekolah, maka semakin besar pula kecenderungan orang tua untuk menyebarkan pengalaman positif melalui media elektronik maupun komunikasi digital lainnya. Kedua, variabel harga juga berpengaruh terhadap e-WOM. Artinya, keterjangkauan dan kewajaran biaya pendidikan yang ditetapkan sekolah menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif yang kemudian disebarkan oleh orang tua kepada calon orang tua siswa lainnya. Ketiga, baik kualitas layanan pendidikan maupun harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Temuan ini mengindikasikan bahwa SDK Karitas III mampu menarik minat orang tua tidak hanya melalui kualitas pendidikan, tetapi juga melalui struktur biaya yang sesuai dengan manfaat yang diterima. Keempat, e-WOM terbukti menjadi variabel mediasi yang memperkuat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan memilih sekolah. Dengan kata lain, semakin positif ulasan yang tersebar secara elektronik, semakin tinggi pula keyakinan orang tua dalam memilih SDK Karitas III.

6.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi pihak manajemen SDK Karitas III, penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan, baik dari segi sarana prasarana, kompetensi guru, maupun perhatian terhadap kebutuhan siswa dan orang tua. Hal ini tidak hanya

akan meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat citra positif sekolah di mata masyarakat. Dari sisi harga, sekolah disarankan untuk menjaga transparansi, keterjangkauan, serta kesesuaian biaya dengan kualitas layanan yang diberikan, sehingga orang tua merasa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan manfaat yang diterima. Selain itu, strategi komunikasi melalui e-WOM perlu dikelola dengan lebih optimal, misalnya dengan mendorong testimoni orang tua, memperkuat kehadiran di media sosial, dan membangun komunitas digital yang aktif. Dengan demikian, kepercayaan calon orang tua siswa dapat semakin terbangun.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas lingkup penelitian dengan menambah variabel lain seperti citra sekolah, reputasi guru, atau faktor lingkungan sosial yang mungkin juga memengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Penelitian juga dapat dilakukan dengan membandingkan beberapa sekolah swasta lain, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendorong keputusan memilih sekolah.

