

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Orientasi peluang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kresna Kampung Inggris Pare.
2. Fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kresna Kampung Inggris Pare.
3. Secara simultan orientasi peluang dan fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kresna Kampung Inggris Pare.
4. Berdasarkan nilai *Adjusted R-Square* menunjukkan bahwa orientasi peluang dan fokus pada pelanggan berkontribusi sebesar 61,1% terhadap kepuasan konsumen pada Kresna Kampung Inggris Pare.

### **6.2 Saran**

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

#### **1. Orientasi Peluang**

Pada orientasi peluang, Kresna sebaiknya menemukan peluang baru dalam mengembangkan perusahaannya berupa pengembangan produk, proses, dan strategi. Adapun cara yang dapat dilakukan oleh Kresna untuk menemukan peluang yaitu sebagai berikut:

- a. Kresna perlu melakukan riset pasar untuk memahami kebutuhan dan tren terbaru akan kebutuhan bahasa Inggris. Hal ini termasuk kebutuhan industri, tren pendidikan, dan perubahan dalam cara siswa belajar bahasa Inggris.
- b. Menyesuaikan kurikulum dan materi pembelajaran agar sesuai dengan kebutuhan siswa. Misalnya, menawarkan kursus yang berfokus pada bahasa Inggris untuk bisnis, bahasa Inggris akademik, atau bahasa Inggris untuk tujuan spesifik lainnya.
- c. Menggunakan strategi pemasaran yang efektif, lembaga bahasa Inggris dapat menarik lebih banyak siswa dengan menyoroti keunggulan dan peluang yang Kresna tawarkan, seperti Kresna yang dikenal sebagai *master of grammar*,

metode pembelajaran yang inovatif, dan terdapat sertifikat TOEFL ataupun IELTS yang berstandart internasional.

## **2. Fokus Pada Pelanggan**

Dalam fokus pada pelanggan, Kresna sebaiknya mendengarkan keluhan dari para siswa untuk memperbaiki fasilitas yang tidak layak, menjadikan siswa sebagai prioritas utama, dan menyediakan fasilitas asrama yang nyaman. Adapun beberapa keluhan yang dinyatakan oleh siswa Kresna Kampung Inggris Pare yaitu sebagai berikut:

- a. Materi *speaking* sebaiknya tidak terlalu terfokus pada buku, melainkan lebih *fun* dan sesuai dengan tema serta lebih fleksibel.
- b. Sebaiknya membuat kelas dengan maksimal 20 orang agar siswa lebih fokus dan mudah memahami materi yang disampaikan oleh pematari.
- c. Sebaiknya di asrama tersedia fasilitas dapur agar siswa lebih nyaman saat berada di asrama.
- d. Sebaiknya *teacher* tidak terlambat datang ke kelas.
- e. Fasilitas ruang belajar perlu diperbaiki, seperti meja belajar dan kipas angin.