

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian, dapat dilihat bahwa *SERVQUAL* (*Service Quality*) itu merupakan bagian yang penting dalam suatu perusahaan dalam meningkatkan pelanggan yang loyal. Hal ini menjadi sebuah tolak ukur atau ujung tombak perusahaan sebagai acuan untuk meningkatkan konsumen yang loyal.

Penerapan yang sudah dijalankan dalam kerja praktek dapat diambil kesimpulannya yaitu:

a. *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan memanfaatkan teknologi yaitu dengan *Google Forms* sudah dilakukan dan setiap data yang diambil akan di evaluasi lebih lanjut agar perbaikan yang dilakukan tepat guna sesuai dengan kebutuhan murid atau orang tua murid.

b. *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang telah dirancang diharapkan menjadi sebuah alat dalam peningkatan kualitas layanan pada New Symphonia. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas layanan menjadi salah satu alasan konsumen akan menjadi loyal terhadap jasa yang diberikan oleh New Symphonia.

#### 7.2 Saran

Penulis memberikan saran *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang telah dirancang sedemikian rupa agar terus dijalankan secara rutin dan akan terus berkembang sesuai dengan keadaan pada New Symphonia di kemudian hari. Selain itu, penulis juga memberikan saran dengan melakukan promosi dengan cara menggunakan media promosi sebagai berikut :

a. Instagram Ads

Dengan cara pertama ini New Symphonia dapat lebih terarah dalam memasarkan kegiatan pembelajaran pada Audience yang dapat diatur sesuai dengan usia yang diinginkan.

b. Melakukan kerjasama dengan sekolah

Cara selanjutnya New Symphonia dapat membuat kerjasama berupa pembuatan MoU yang memang dapat menguntungkan baik dari pihak sekolah ataupun New SYmphonია. Dengan cara demikian nama New Symphonia dapat lebih dikenal dikalangan sekolah-sekolah di Kota Batam. Pembuatan Draft MoU dapat dibuat secara sederhana dan memiliki konten yang menguntungkan kedua belah pihak.

Selanjutnya, New Symphonia dapat membuat tagline agar orang-orang dapat mengenal New Symphonia dengan mudah atau kata arti Positioning yang tepat dan baik akan mempengaruhi peningkatan penerimaan murid. Sejauh ni New Symphonia sudah memiliki tagline yaitu *“The creative, innovative and fun way to learn music”*. Tetapi mungkin bisa lebih dipersingkat agar lebih mudah diingat oleh masyarakat seperti *“Successful musicians begins here”*.