

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Pemasaran Jasa Pendidikan Nonformal Berbasis Pelanggan (Analisis Strategi Lauterborn Dalam Meningkatkan Kepuasan Di PKBM Pagut Kota Kediri) peneliti dapat memberi kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya identifikasi dan pemenuhan kebutuhan yang ada di PKBM Pagut memiliki tiga kategori yaitu wawancara calon pendaftar, pendekatan persuasif tutor, dan wadah kritik, aspirasi dan saran dari semua memiliki tujuan dan fungsi masing-masing dalam mengidentifikasi yang sudah dijelaskan di BAB V serta ketiga kategori tersebut memiliki kondisi tertentu dalam pelaksanaan maupun metode yang digunakan. Tetapi, menurut peneliti strategi identifikasi PKBM Pagut masih memiliki celah guna mengembangkan lebih baik lagi sehingga semua keresahan dan keinginan warga belajar dapat tertampung dan terwujudkan.
2. Strategi penyesuaian pembiayaan yang ada di PKBM Pagut dalam meringankan beban warga belajar terbagi menjadi tiga kategori yaitu pembiayaan silang yang diklasifikasi berdasarkan domisili dan juga identitas kependudukan (KTP), kemudahan mengangsur bagi warga belajar yang kurang stabil dalam finansial, dan pembebasan biaya dalam program vokasi dan biaya akomodasi ketika pelaksanaan pembelajaran luar kelas. Strategi tersebut dirancang berdasarkan pada sumber dana yang diperoleh lembaga dan kondisi warga belajar, menurut peneliti

strategi tersebut akan lebih baik lagi ketika semua penduduk yang berdomisili di Kabupaten Kediri juga mendapatkan keringanan pembiayaan silang.

3. Penciptaan kemudahan dalam pelayanan terpetakan dalam beberapa aspek seperti waktu pembelajaran dua sesi, keringkasan proses administrasi pendaftaran dalam segi pemberkasan, dan penyediaan fasilitas sarana dan prasarana dalam mendukung proses pembelajaran di dalamnya yang memiliki faktor krusial dalam memuaskan pelanggan akan tetapi menurut peneliti masih ada masalah rutin yaitu banjir yang perlu dilakukan pencegahan secara baik agar tidak muncul kembali sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan nyaman.
4. Lembaga Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Pagut memiliki pola komunikasi yang humanis dengan pendekatan emosional yang salah satu fungsinya adalah membangun hubungan yang baik dan dekat dengan warga belajar, serta membantu warga belajar dalam menyelesaikan permasalahan baik secara internal maupun eksternal dan pola komunikasi yang digunakan dalam mencapai hal tersebut.

B. SARAN

Setelah penulis mengadakan penelitian lapangan dan mengemukakan beberapa kesimpulan di atas, berikut ini penulis akan mengemukakan beberapa saran sebagai harapan yang ingin dicapai sekaligus sebagai kelengkapan dalam penyusunan skripsi ini sebagai berikut:

1. Kepada kepala sekolah PKBM Pagut untuk terus melakukan improve dalam mengembangkan strategi dalam memenuhi kebutuhan warga belajar sehingga hal tersebut berdampak pada peningkatan kualitas hidup warga belajar sehingga PKBM dapat menjadi lembaga pendidikan alternatif yang multisektoral dan berkelanjutan.
2. Kepada seluruh tutor PKBM Pagut untuk terus mengajarkan semua ilmu yang dimiliki kepada seluruh warga belajar dengan senyuman dan juga keceriaan.
3. Kepada seluruh warga belajar PKBM Pagut untuk terus berproses dengan konsisten serta sungguh-sungguh tanpa meninggalkan kewajiban belajar dan bekerja.