



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil pengolahan analisis data yang diperoleh, peneliti dapat merumuskan beberapa kesimpulan dari penelitian ini. Berikut ini adalah kesimpulan-kesimpulan yang dapat penulis sampaikan. Penilaian terhadap frekuensi dan jawaban responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Terdapat dimensi yang memiliki rata-rata paling besar pada variabel *Corporate Social Responsibility Communication* yaitu dimensi *clarity* dengan rata-rata sebesar 4.22%. Terdapat dimensi yang memiliki rata-rata paling besar pada variabel Citra yaitu dimensi daya tarik dengan rata-rata sebesar 4.01%. Sedangkan dimensi yang memiliki rata-rata pada variabel Kepuasan adalah dimensi *Emphaty* dengan rata-rata sebesar 3.93%.

Terhadap kuesioner *Corporate Social Responsibility Communication* hampir sebagian besar mengatakan setuju untuk setiap pernyataan yang diberikan yang artinya responden setuju jika *Corporate Social Responsibility Communication* memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Rakyat Ancol. Namun, untuk pernyataan mengenai peserta didik Sekolah Rakyat Ancol belajar untuk memperluas pengetahuan memiliki hasil yang sangat memuaskan, yaitu berada di tingkat sangat setuju.

Terhadap kuesioner variabel Citra (Kualitas, Kinerja, Tanggung jawab, Daya tarik) lebih banyak responden yang memilih opsi setuju. Untuk pernyataan mengenai peserta didik Sekolah Rakyat Ancol belajar untuk memperluas pengetahuan memiliki hasil yang sangat memuaskan, yaitu berada di tingkat sangat setuju. Hanya saja, untuk pernyataan



mengenai PT Pembangunan Jaya Ancol tidak pernah menghadirkan program sosial Sekolah Rakyat Ancol dengan kualitas yang mengecewakan masih berada di tingkat netral. Dapat dikatakan jika Citra dapat memberikan pengaruh kepuasan peserta didik Sekolah Rakyat Ancol.

Variabel kepuasan, sebagian besar peserta didik Sekolah Rakyat Ancol merasakan kepuasan. Para peserta didik mayoritas memilih opsi setuju dengan diadakannya Program *Corporate Social Responsibility Communication* berupa Sekolah Rakyat Ancol yang dapat dilaksanakan oleh PT Pembangunan Jaya Ancol. Hanya saja masih ada beberapa peserta didik Sekolah Rakyat Ancol yang memilih untuk menjawab secara netral.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R square (angka korelasi yang dikuadratkan) sebesar 0,042. Sehingga koefisien determinasi sebesar 4,2% ( $0,042 \times 100\%$ ) yang artinya adalah besarnya pengaruh *Corporate Social Responsibility Communication* ( $X_1$ ) dan Citra ( $X_2$ ) PT Pembangunan Jaya Ancol terhadap kepuasan (Y) Peserta didik Sekolah Rakyat Ancol adalah sebesar 4,2%. Sedangkan sisanya sebesar 95,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji statistik T menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih besar dari 0,1. Hal ini berarti *Corporate Social Responsibility Communication* ( $X_1$ ) dan Citra ( $X_2$ ) PT Pembangunan Jaya Ancol tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan (Y) Peserta didik Sekolah Rakyat Ancol. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh *Corporate Social Responsibility Communication* dan Citra PT Pembangunan Jaya Ancol terhadap Kepuasan Peserta Didik Sekolah Rakyat Ancol.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



## B. SARAN

### 1. Saran Akademis

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar penelitian berikutnya mampu menemukan kekurangan sebesar 0,95 yang merupakan kepuasan peserta didik dalam melaksanakan Sekolah Rakyat Ancol. Diharapkan juga penelitian berikutnya dapat mencari tau apa yang membuat peserta didik merasa puas dengan *Corporate Social Responsibility Communication*. Meskipun *Corporate Social Responsibility Communication* dan Citra tidak memiliki pengaruh, akan tetapi diharapkan *Corporate Social Responsibility* Sekolah Rakyat Ancol tetap dijalankan.

Pada variabel kepuasan, memiliki beberapa pendekatan nya adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Pada bagian ini diharapkan peneliti selanjutnya tidak menggunakan pendekatan ini, jika penelitiannya tidak membahas mengenai kepuasan *customers* yang menggunakan produk atau jasa dari sebuah perusahaan. Tetapi jika penelitian yang diteliti berkaitan dengan kepuasan *customers* dari sebuah produk atau jasa, maka pendekatan SERVQUAL ini dapat digunakan.

### 2. Saran Praktis

a. PT Pembangunan Jaya Ancol harus tetap mempertahankan *Corporate Social Responsibility Communication* yang merupakan sebuah kegiatan yang sangat berguna bagi anak-anak yang membutuhkan dan kurang mampu.

b. PT Pembangunan Jaya Ancol harus menemukan cara agar peserta didik tetap merasakan kepuasan dengan *Corporate Social Responsibility Communication* Sekolah Rakyat Ancol yang dilaksanakan. PT Pembangunan Jaya Ancol dapat melakukannya dengan menjaga citra perusahaan dengan cara memberikan pelayanan dan perhatian yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Berdasarkan pada pengaruh yang dihasilkan oleh *Corporate Social Responsibility*

Ⓒ *Communication* PT Pembangunan Jaya Ancol terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Rakyat Ancol. Peserta didik merasakan dengan adanya Sekolah Rakyat Ancol yang didirikan oleh PT Pembangunan Jaya Ancol bukanlah alasan yang menjadikan motivasi bagi mereka untuk bersekolah dan menuntut ilmu. Melainkan peserta didik yang ingin menaikkan taraf kehidupannya kelak dengan cara menuntut ilmu setinggi-tingginya.

Ⓓ Berhubungan dengan pengaruh Citra terhadap Kepuasan Peserta didik, dapat dilihat bahwa peserta didik tidak bersekolah di Sekolah Rakyat Ancol karena nama besar atau citra positif perusahaan PT Pembangunan Jaya Ancol yang telah ada.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.