

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini secara empiris telah berhasil mengetahui hubungan kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan siswa. Hasil penelitian ini juga memberikan kesimpulan tentang adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan siswa pada Pada SMP N 49 Program RSBI di Jakarta Timur.

Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan koefisien korelasi dengan r_{xy} sebesar 0,538 yang berarti $r_{xy} > 0$. Dengan demikian, Semakin tinggi kualitas pelayanan pendidikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pada siswa tersebut, sebaliknya makin rendah kualitas pelayanan pendidikan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan siswa tersebut.

Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,2897 hal ini berarti bahwa variasi variabel kepuasan siswa dengan variabel kualitas pelayanan pendidikan sebesar 28,97% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan siswa di SMP N 49 Jakarta Timur. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan pendidikan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan siswa.

Implikasi yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian bahwa sekolah harus dapat meningkatkan kepuasan siswa dan kualitas pelayanan pendidikan. Agar kepuasan siswa meningkat dibutuhkan kualitas pelayanan pendidikan yang tinggi sehingga membuat siswanya merasa nyaman menjalankan kegiatan belajarnya dan kepuasan siswa terpenuhi.

Berdasarkan hasil pengolahan data indikator terbesar kepuasan siswa timbul karena *loyalty* (kesetiaan). Dengan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan baik maka akan menciptakan kepuasan siswa. Indikator dominan variabel perilaku kualitas pelayanan pendidikan diketahui bahwa skor indikator yang paling menentukan adalah *assurance* atau jaminan.

Meskipun penelitian ini telah dapat membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan pendidikan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa. Namun bukan hanya kualitas pelayanan pendidikan saja yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa. Oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan siswa.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan diatas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti adalah:

1. Setiap staf pengajar diharapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan konsistensinya dalam mengajar sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai.

2. Sebaiknya bagi staf pengajar membuat metode-metode pengajaran yang baru, agar proses belajar mengajar dapat lebih menyenangkan agar siswa lebih termotivasi dalam belajarnya.
3. Pihak Sekolah hendaknya mampu meningkatkan dan mempertahankan kepuasan siswanya dengan memberikan fasilitas yang baik kepada setiap siswa.