BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa temuan penting bagi lembaga pendidikan. Dari temuan tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada orang tua siswa dapat melalui tiga cara yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan dan pelayanan dengan perbuatan. Adapun dimensi pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat dimengerti pula bahwa semakin baik pelayanan yang ada pada lembaga pendidikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua siswa, sebaliknya semakin kurang dalam memberikan pelayanan kepada orang tua siswa sebagai pengguna jasa pendidikan maka akan semakin rendah kepuasan yang didapatkan orang tua siswa.
3. Pengaruh pelayanan yang ada dalam lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang pada tahun ajaran 2009-2010 yaitu sebesar 0,701 pada harga r_{tabel} sebesar 0,349 dan 0,449 dengan taraf signifikansi masing-masing 5% dan 1%. Dengan demikian $r_{xy} > r_{tabel}$ maka hasilnya signifikan. Interval pada data penelitian ini diperoleh angka 0,60 – 0,799 maka menunjukan angka dalam kategori “kuat”, sedangkan persamaan regresi menunjukan Y = 0,752X+16,93. Hasil hitung yang telah dilakukan dalam penelitian ini diperoleh bahwa $F_{hitung} = 28,94 > F_{tabel}$ untuk taraf

signifikansi 5% data menunjukan angka sebesar 4,15% sedangkan pada taraf signifikansi 1% data menujukan angka sebesar 7,50%. F_{hitung} pada penelitian ini berarti data yang signifikan. Hasil analisis regresi yang telah dilakukan dalam penelitian ini diperoleh koefisien determinasi R = 0,491. Hasil tersebut menunjukan bahwa sumbangan efektif pelayanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang menunjukan angka sebesar 49,1%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan kepada lembaga pendidikan SMA Semesta adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempertahankan *image* yang baik pada lembaga pendidikan, maka pihak lembaga pendidikan harus memandang bahwa pelayanan sebagai penunjang utama demi terpenuhinya kepuasan orang tua siswa.
2. Dalam dunia pendidikan, profesionalisme merupakan tuntutan yang harus dipenuhi untuk memberikan layanan sehingga dapat memuaskan konsumen. Oleh sebab itu pihak manajemen SMA Semesta juga terus mengupayakan adanya program-program pendidikan dan pelatihan peningkatan mutu pelayanan, terutama bagi staf dan karyawan yang secara langsung banyak terlibat dengan pelayanan kepada para pengguna jasa pendidikan. Program itu bisa berupa seminar pendidikan ataupun studi banding pada sekolah lain yang lebih baik.
3. Perlunya untuk diperhatikan bahwa data yang menunjukan hasil yang signifikan pada penelitian ini bukan berarti selamanya akan tetap bertahan, oleh karena itu sebuah sumbangsih dari peneliti

yaitu agar staf dan karyawan lembaga pendidikan di SMA Semesta Semarang selalu berusaha terus untuk mempertahankan mutu dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik agar orang tua akan tetap merasakan kepuasan dan memberikan kepercayaan sepenuhnya pada lembaga tersebut.

4. Sebaiknya manajemen SMA Semesta Semarang mentradisikan adanya survey kepuasan untuk dapat mengungkap persepsi pengguna jasa terhadap seberapa baik kualitas jasa serta kepuasan yang dilengkapi dengan saran-saran dari para pelanggannya. Hasilnya dapat digunakan untuk penyusunan pencapaian target tingkat kepuasan pelanggan pada periode berikutnya. Kemajuan atas pencapaian hasil program-program atau kebijakan yang telah ditempuh beserta dampaknya terhadap kepentingan pelanggan dapat diketahui dengan adanya survey kepuasan.
5. Lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang perlu membuat semacam sistim informasi mutu pelayanan. Sistim ini akan berguna dalam memfokuskan peningkatan mutu pelayanan dan memacu motivasi guru dan karyawan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.
6. Memberikan pelayanan terbaik harus terus dilakukan, mengingat SMA Semesta perlu untuk mempertahankan *image* yang baik agar tidak kehilangan pelanggan. Ada baiknya SMA Semesta selalu menginformasikan kemajuan-kemajuan dan prestasi yang telah dicapai sekolah kepada orang tua siswa, karena hal tersebut akan menambah kepuasan kepercayaan orang tua siswa kepada lembaga pendidikan.

C. Penutup

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah mencurahkan segala berkah, hidayah serta inayah–Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Sekalipun penyusunan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun tak ada gading yang tak retak, tak ada manusia yang sempurna. Peneliti juga menyadari dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada dalam skripsi ini, oleh karena itu peneliti berpesan kepada pihak lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang, apabila peneliti selama melakukan penelitian di SMA Semesta, terdapat hal-hal yang kurang berkenan seperti ucapan atau perbuatan yang berlebihan maka penulis sebagai peneliti yang bertanggungjawab, meminta maaf kepada pihak lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang. Peneliti juga tidak merasa keberatan untuk menerima saran ataupun kritik dari pihak SMA Semesta, demi perbaikan untuk keperluan selanjutnya.

Selanjutnya kepada dosen penguji, peneliti sebagai penulis karya ilmiah ini hanya bermodalkan sikap optimis dan sedikit ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan dari samudra ilmu pengetahuan yaitu di IAIN Walisongo untuk meneliti sebuah lembaga pendidikan menengah yang ternama di Semarang, oleh karena terbatasnya ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan, pasti dalam penulisan karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan, maka peneliti pesan kepada penguji karya ilmiah ini untuk memberikan saran yang terbaik pada penulis.

Pembaca yang budiman, sebagai penulis karya ilmiah ini peneliti menyadari bahwa penelitian di lembaga pendidikan yang ternama bukan berarti harus orang yang mendapatkan banyak ilmu dari perkuliahan, karena boleh jadi pembaca yang budiman yang lebih banyak mendapatkan ilmu pengetahuan pada saat perkuliahan. Oleh

karena itu harap maklum apabila pembaca yang budiman menemukan kekurangan dalam karya ilmiah yang telah peneliti tulis ini. Lebih pentingnya lagi apabila terdapat hal-hal yang bertentangan dengan pedoman penulisan karya ilmiah dari Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, agar karya ilmiah ini tidak dijadikan sebagai bahan rujukan pada penulisan karya ilmiah lainnya.

Demikian, atas terselesainya karya ilmiah yang telah peneliti tulis, tentunya tidak lepas dari arahan para pembimbing yang professional. Oleh karena itu mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat khususnya kepada peneliti sendiri dan umumnya kepada siapapun yang memerlukannya. Amin.

Segala puji bagi Allah, Tuhan Semesta Alam.