

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Diketahui bahwa *mean* dari kualitas layanan pendidikan di MI Darul Ulum sebesar 84,25 atau berada pada interval 80 - 86 yang berarti bahwa kualitas layanan pendidikan tergolong “cukup”. Golongan ini dapat dilihat dari angket yang disebar seperti melakukan perbaikan ketika terdapat keluhan dan saran mendapat nilai sebesar 144, layanan sesuai dengan harapan orang tua sebesar 145, layanan pada waktu yang dijanjikan sebesar 145, dan memberikan staff kepercayaan sebesar 148 yang memiliki nilai lebih rendah dari angket-angket yang lain. Para responden tidak hanya memberikan jawaban cukup saja pada angket-angket di atas, bahkan ada juga yang memberikan penilaian tidak baik dan sangat tidak baik sehingga menjadikan kualitas layanan pendidikan tergolong cukup baik.
2. Diketahui bahwa *mean* dari kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang sebesar 90,7 atau berada pada interval 92-99 yang berarti bahwa kepuasan orang tua siswa MI Darul Ulum Semarang tergolong “cukup”. Golongan ini dapat dilihat dari angket yang disebar seperti layanan gedung dan halaman sekolah yang mendapat nilai sebesar 130, menciptakan lingkungan yang nyaman dan tenang sebesar 136, layanan fasilitas sekolah sebesar 136, layanan dan kesehatan sekolah sebesar 136, dan membuat orang lain merasa kagum dengan siswa yang bersekolah di MI Darul

Ulum Semarang sebesar 148 yang memiliki nilai lebih rendah dari angket-angket yang lain. Banyak responden yang memilih jawaban cukup pada angket kepuasan orang tua siswa, namun angket-angket yang mendapat nilai paling rendah adalah seperti halnya di atas yang menjadikan kepuasan orang tua siswa tergolong cukup baik.

3. Diketahui bahwa hasil uji F sebesar 105,214 lebih besar dari F_{tabel} (4,10) pada taraf signifikansi 5% dan F_{tabel} (7,35) pada taraf signifikansi 1%. Dengan tingkat korelasi sebesar 0,857 dalam kategori sangat kuat karena berada direntang 0,80 – 1,000. Jika diformulasikan dalam hitungan persen (%) sebesar 73,5%. Jadi kontribusi kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang sebesar 73,5% dan sisanya 26,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Kualitas layanan pendidikan MI Darul Ulum Semarang diterapkan cukup baik. Atas dasar itu hendaknya pihak-pihak yang terlibat dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan mampu meningkatkan kualitas untuk menjadi lebih baik lagi, seperti memberikan layanan sesuai dengan harapan orang tua yaitu menjadikan siswa meningkatkan prestasi akademik, layanan *catering*, les tambahan dan *home visit*. Menyediakan layanan pada waktu yang telah dijanjikan oleh madrasah dengan tepat waktu yaitu guru mengajar dengan tepat waktu dan tidak meninggalkan

kelas ketika ada jadwal mengajar, melakukan perbaikan ketika terdapat keluhan dan saran seperti kebersihan sekolah yang kurang diperhatikan, dan memberikan perhatian kepada semua siswa tanpa membedakan siswa yang pandai maupun siswa yang memiliki kemampuan rendah, dan meningkatkan kepercayaan kepada staff sekolah dengan cara meyakinkan orang tua peserta didik bahwa putra-putrinya berada di madrasah yang tepat dan memenuhi kebutuhan putra-putri mereka.

2. Dilihat dari tingkat kepuasan orang tua siswa yang cukup baik, diperlukan juga untuk pihak madrasah mengevaluasi bagian-bagian yang membuat orang tua siswa puas seperti memberikan layanan fasilitas sekolah seperti gedung dan halaman serta lingkungan yang nyaman dan tenang, memberikan layanan kesehatan dan keamanan kepada siswa seperti pengadaan UKS yang memadai dan membuat orang lain merasa kagum dengan siswa yang bersekolah di MI Darul Ulum Semarang dengan akhlak ataupun prestasi yang diraihinya.
3. Bagi para pihak sekolah untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan selain dengan meningkatkan kualitas layanan pendidikan hendaknya juga dengan menciptakan kerja yang optimal dan kerja yang profesional untuk memberikan tingkat kepuasan pelanggan pendidikan dan menarik simpati dari pelanggan pendidikan terutama orang tua wali siswa supaya tertarik untuk menyekolahkan putra-putri mereka di MI Darul Ulum Semarang.