

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah penulis mengkaji dan mengadakan analisis tentang Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Banat Tajul Ulum Brabo, maka hasil penelitian dapat disimpulkan. Data secara statistic telah dilakukan untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Berdasarkan hasil interpretasi secara statistik, maka kajian lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan berikut:

1. Hasil pengujian secara statistic sebagaimana yang telah menunjukkan *mean* dari kualitas layanan akademik sebesar sebesar 99,2 atau berada pada interval 98 – 100 yang berarti bahwa kualitas layanan akademik di MA Banat Tajul Ulum Brabo tergolong "**Cukup Memuaskan**". Dalam hal ini layanan akademik dapat menjalankan fungsinya dengan cukup baik, seperti menyediakan tempat yang nyaman untuk konsultasi dan transaksi lainnya.
2. Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai *mean* dari kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum sebesar 95,56 atau berada pada interval

92-97 yang berarti bahwa kepuasan di MA Banat Tajul Ulum Brabo tergolong “**Cukup Memuaskan**”.

3. Dalam analisis korelasi *product moment pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,990 > r_{tabel}(0,291)$ pada taraf signifikansi 5% dan $r_{tabel}(0,376)$ pada taraf signifikansi 1% yang berarti signifikan. Berdasarkan interpretasi maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,990 termasuk pada kategori “**Sangat Kuat**” karena berada direntang 0,800 – 1,000. Jadi terdapat hubungan yang sedang atau cukup antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik.

Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan akademik maka semakin meningkat kepuasan peserta didik. Kemudian hasil perhitungan r_{xy} diformulasikan kedalam hitungan persen (%) yang disebut R Square maka hasilnya adalah 81,5%. Berarti dalam hal ini kontribusi dari kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum sebesar 81,5% dan sisanya 18,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

Pada analisis regresi sederhana didapatkan jawaban persamaan regresi sederhananya $\hat{Y} = 0,56760 + 0,97274 X$. Ini berarti apabila di MA Banat Tajul Ulum

tidak memiliki nilai kualitas layanan, maka diperkirakan peserta didik tersebut mendapatkan nilai = 0,56760. Namun apabila nilai kualitas layanan akademik = 7 maka nilai rata-rata kepuasan peserta didik $\hat{Y} = 0,56760 + 0,97274 (7) = 0,56760 + 6,809 = 7,3766$.

Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan akademik maka semakin tinggi pula kepuasan peserta didik.

Sementara pada perhitungan secara keseluruhan (simultan) kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik karena nilai dari hasil uji F sebesar $193,987 > F_{\text{tabel}} (4,06)$ pada taraf signifikansi 5% dan $F_{\text{table}} (7,24)$ pada taraf signifikansi 1%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa ada pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik sebesar 2,76.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Nailatun Nikmahyang berjudul “KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PELAYANAN DI MA NU BANAT KUDUS TAHUN AJARAN 2014/2015”, Bahwa dari hasil penelitian yang ada menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 4,07 (puas) dan rata-rata tingkat harapan peserta didik sebesar 4,69 (penting) dan diperoleh nilai gap sebesar -0,63 (kategori puas, karena

gap sebesar < -1). Sehingga dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan MA NU Banat Kudus adalah "**Memuaskan**", jadi penelitian yang dilakukan Lailatun Nimah hasilnya di MA NU Banat Kudus adalah memuaskan peserta didik

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat, yaitu:

1. Kualitas layanan akademik di MA Banat Tajul Ulum Brabo telah diterapkan "**Cukup Memuaskan**". Atas dasar itu hendaknya pihak-pihak yang terlibat dalam meningkatkan kualitas layanan akademik mampu meningkatkan kualitas untuk menjadi lebih baik lagi, seperti memberikan layanan sesuai dengan harapan peserta didik dan orang tua/masyarakat dengan cara melakukan evaluasi mengenai apasaja yang menjadi harapan peserta didik dan sekolah belum memenuhi hal tersebut, menyediakan layanan pada waktu yang telah dijanjikan, melakukan perbaikan ketika terdapat keluhan dan saran, dan meningkatkan kepercayaan kepada staff madrasah.

Disamping itu madrasah juga harus memperhatikan lingkungan yang nyaman dan tenang, layanan fasilitas sekolah, layanan gedung dan

halaman sekolah, layanan kesehatan dan keamanan sekolah, dan memberikan orang lainkagum dengan siswa yang bersekolah di MA Banat Tajul Ulum Brabo.

2. Hendaknya menjalin kerjasama antara pihak madrasah dengan berbagai pihak lain seperti pihak perguruan tinggi yang dapat meningkatkan kualitas layanan akademik di MA Banat Tajul Ulum Brabo .

C. PENUTUP

Syukur Alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga bias menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan harapan semoga bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sebuah harapan kesempurnaan, kekurangan ini tak lain adalah karena keterbatasan yang ada pada diri penulis, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya skripsi ini, Dan kepada semua pihak penulis sangat berterima kasih serta tak lupa memohon petunjuk dan bimbingan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin.