

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik SMK Pertiwi Jakarta yaitu:

1. Gambaran mengenai kualitas pelayanan jasa pendidikan terdapat indikator dari kualitas pelayanan yang berada di bawah nilai tengah yaitu empati dan bukti fisik. Hasil tersebut membuat empati dan bukti fisik masuk ke dalam kriteria buruk karena memiliki nilai di bawah nilai tengah (*median*). Adapun untuk keandalan, daya tanggap dan jaminan masuk ke dalam kriteria baik. Sedangkan untuk variabel kepuasan peserta didik terdapat indikator di bawah nilai tengah yaitu minat melanjutkan sekolah hasil tersebut membuat indikator tersebut masuk ke dalam kriteria buruk. Adapun untuk indikator kesesuaian harapan dan minat merekomendasikan sekolah masuk ke dalam kriteria baik karena memiliki nilai di atas nilai tengah (*median*).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik SMK Pertiwi Jakarta. Hal tersebut berarti apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan peserta didik akan meningkat. Tetapi apabila kualitas pelayanan yang diberikan menurun hal tersebut akan berdampak pada menurunnya kepuasan peserta didik. Dalam penelitian ini kepuasan peserta didik dapat ditingkatkan melalui kualitas pelayanan terutama pada indikator yang memiliki nilai tinggi yaitu keandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).

5.2 Implikasi

Implikasi dalam penelitian ini berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peserta didik. Hal tersebut dapat digunakan oleh sekolah untuk menjadi masukan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik SMK Pertiwi Jakarta. Sehingga dapat menjadi pertimbangan dan evaluasi bagi sekolah agar meningkatkan kualitas

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK
SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pelayanan. Melalui kualitas pelayanan yang tepat diharapkan dapat menunjang kepuasan peserta didik saat ini hingga masa yang akan datang.

5.3 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi yang dapat diajukan dalam meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik SMK Pertiwi Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Upaya untuk meningkatkan kepuasan peserta didik perlu terus ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan secara berlanjut, seperti empati dengan cara memperhatikan siswa secara lebih personal dan tulus agar siswa merasa diperhatikan oleh sekolah. Kemudian kualitas bukti fisik seperti menambahkan ruang kelas, fasilitas seperti proyektor dan sarana prasarana yang lain agar siswa menjadi termotivasi dan nyaman dalam bersekolah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggali lebih dalam variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, harga, emosi, kemudahan akses. Selain itu, disarankan juga untuk meneliti jenis industri lain, seperti industri kesehatan atau organisasi masyarakat, memperbanyak sampel, dan memperluas cakupan wilayah penelitian.