

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditujukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan belajar siswa kelas X OTKP di SMK BPI Bandung. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan siswa dalam belajar dalam kategori Puas.

Dari tiga indikator yang diukur yaitu senang, share positif information dan tidak komplain dengan skor tertinggi pada indikator senang berada dalam kategori Sangat Puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa siswa sudah merasa terpenuhi harapannya dalam pembelajaran seperti sikap guru pada saat pembelajaran, cara menyampaikan materi, respon terhadap siswa yang mengalami kesulitan belajar. walaupun masih terdapat sedikit keluhan yang dialami oleh siswa dalam pembelajaran.

Adapun skor terendah dalam penelitian ini adalah indikator tidak komplain dalam kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa siswa belum sepenuhnya terpenuhi harapannya yang disebabkan oleh layanan guru yang baik bukan berarti siswa merasa sudah puas masih perlu adanya pendekatan kepada siswa agar keinginannya terpenuhi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan kepuasan belajar siswa dengan cara meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah kepada siswa sebagai pelanggan pendidikan. Menurut Kotler dan Amstrong (2012, hlm.45) menjelaskan: *“The company can increase customer satisfaction by lowering its price, or increasing its service, and improving product quality”*. Maksudnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan jalan menjual produk dengan harga memadai, atau meningkatkan layanan, dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Konsumen disini adalah siswa dan perusahaan adalah sekolah. Pada penelitian ini indikator tidak komplain mendapat skor cukup puas untuk meningkatkan hal tersebut maka perlu diperbaiki dalam hal pembelajaran guru harus lebih kompeten agar materi yang

disampaikan kepada siswa dapat diterima dengan jelas, bina hubungan yang positif antara guru dan siswa, serta berikan kesempatan kepada siswa untuk memberikan umpan balik mengenai pengajaran dan lingkungan belajar. Dengarkan keluhan mereka dan ambil tindakan yang diperlukan dengan begitu maka akan meningkatkan kepuasan siswa