

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, persepsi siswa terhadap tingkat efektivitas kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dapat disimpulkan dalam penjabaran berikut ini:

1. Tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan dalam penelitian ini diukur dalam beberapa indikator diantaranya: *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Langsung), *Empathy* (Empati), dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah *Tangibles* (Bukti Langsung), sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah adalah *Reliability* (Keandalan).
2. Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator yaitu: *Kesesuaian Harapan*, *Minat Berkunjung Kembali*, dan *Kesediaan Merekomendasikan*. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah *Minat Berkunjung Kembali*, sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah adalah *Kesediaan Merekomendasikan*.
3. Kualitas layanan administrasi kesiswaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Negeri 11 Bandung. Dengan demikian dari hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin efektif kualitas layanan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan siswa.

5.2. Saran

1. Dalam penelitian ini, variabel (X) Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan memiliki hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa tingkat keefektifan layanan administrasi kesiswaan di SMK Negeri 11 Bandung berada pada kategori “Tinggi”. Namun masih perlu ditingkatkan dan dioptimalkan terutama pada keandalan dan daya tanggap petugas administrasi untuk merespon dengan cepat kebutuhan dan keinginan siswa. Untuk meningkatkan kualitas layanan

secara menyeluruh, SMK Negeri 11 Bandung perlu fokus dalam memberikan peningkatan keandalan dan daya tanggap. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara pelatihan tambahan untuk petugas administrasi kesiswaan, peningkatan prosedur layanan, serta pengembangan sistem yang lebih efektif untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dilakukan dengan cepat dan efisien.

2. Variabel (Y) Kepuasan Siswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa siswa jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Negeri 11 Bandung yang belum puas terhadap pelayanan administrasi kesiswaan, terutama untuk bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Oleh karena itu, hal tersebut perlu menjadi perhatian bagi pihak sekolah untuk melakukan perbaikan agar kepuasan siswa meningkat. Dalam melakukan perbaikan, sekolah perlu melakukan peningkatan kualitas interaksi dengan siswa melalui komunikasi dan transparansi, pengembangan keterampilan mandiri siswa, peningkatan partisipasi dan keterlibatan siswa, serta evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Peningkatan ini tidak hanya akan mendorong siswa untuk merasa lebih puas tetapi juga meningkatkan kecenderungan mereka untuk merekomendasikan sekolah kepada orang lain.
3. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lebih dalam mengenai kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan sampel yang lebih luas lagi dan menggunakan instrumen berbeda sehingga pembahasan mengenai kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa dapat lebih luas lagi. Selain itu, dapat juga dilakukan penelitian variabel dari faktor faktor lain yang mempengaruhi kepuasan siswa seperti kualitas pengajaran guru, kualitas sarana prasarana sekolah, atau lingkungan interaksi teman sebaya.