

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan, implikasi dan saran atau rekomendasi sebagai hasil dari perhitungan dan pembahasan terhadap data yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan temuan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada penelitian ini telah terbukti dan dapat diterima yaitu terdapat pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik. Berikut dibawah ini merupakan kesimpulan berdasarkan pada temuan yang telah diperoleh, yang peneliti uraikan ke dalam point-point sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Pendidikan di SDN 113 Banjarsari dinilai berada dalam kategori sangat baik, hal ini berdasarkan pada perhitungan hasil rata-rata kecenderungan umum dengan menggunakan teknik *Weight Means Score* (WMS) yang diukur dari lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SDN 113 Banjarsari telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan dinilai sudah sangat baik oleh orang tua peserta didik.
2. Kepuasan Orang Tua Peserta Didik yang ada di SDN 113 Banjarsari dinilai berada dalam kategori sangat baik, hal ini berdasarkan pada perhitungan hasil rata-rata kecenderungan umum dengan menggunakan teknik *Weight Means Score* (WMS) yang diukur melalui tiga dimensi yaitu Kualitas Produk, Emosional, dan Biaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari yaitu dalam kondisi sangat puas.
3. Hasil pengujian hipotesis penelitian diperoleh hasil perhitungan analisis koefisien korelasi yang menunjukkan pada kategori kuat antara variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Orang Tua

Peserta Didik). Selanjutnya hasil uji signifikansi koefisien korelasi yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik. Hasil perhitungan uji koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari dipengaruhi oleh kualitas layanan pendidikan sebesar 36,8%. Hasil uji regresi sederhana menunjukkan bahwa setiap penambahan satu poin pada variabel X (Kualitas Layanan Pendidikan) maka akan diikuti dengan perubahan yang setara pada variabel Y (Kepuasan Orang Tua Peserta Didik) yaitu sebesar 0,607. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari. Semakin baik kualitas layanan pendidikan yang diberikan, maka akan berpengaruh pula pada kepuasan orang tua peserta didik.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari diperoleh implikasi sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pendidikan seringkali dihubungkan dengan kemampuan lembaga pendidikan atau sekolah dalam menyediakan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan pendidikan dalam memperoleh layanan pendidikan yang berkualitas. Maka dari itu, perlu dilakukannya peningkatan kualitas layanan pendidikan dengan cara ditingkatkannya penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pendidikan di lingkungan sekolah. Dengan diterapkannya TQM merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mendorong seluruh penyelenggara penyedia jasa pendidikan yaitu guru dan staff untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dengan penuh tanggungjawab sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik.
2. Kepuasan orang tua peserta didik merupakan barometer atau tolak ukur dari keberhasilan kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah.

Kepuasan orang tua peserta didik yang menunjukkan hasil positif akan memberikan dampak positif juga bagi sekolah. Orang tua peserta didik yang merasa puas cenderung untuk merekomendasikan sekolah kepada pihak lain sehingga timbulnya reputasi baik di mata publik. Lembaga atau sekolah yang memiliki reputasi baik akan terus dipercaya oleh masyarakat dan terciptanya loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut. Selain itu, orang tua peserta didik yang puas lebih memungkinkan untuk mendukung dan terlibat secara aktif dalam program yang dirancang oleh sekolah. Maka dari itu, sekolah perlu melakukan survei secara berkala untuk mengetahui kepuasan pada pelanggan pendidikan baik itu peserta didik, orang tua peserta didik, atau bahkan *stakeholder* sebagai upaya untuk menjaga stabilitas kualitas layanan diberikan.

3. Kualitas layanan pendidikan memiliki peran sebagai salah satu elemen yang berpotensi memengaruhi kepuasan orang tua peserta didik. Dapat dipahami bahwa layanan pendidikan yang berkualitas dan sesuai dengan standar, maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan orang tua peserta didik sebagai pelanggan pendidikan. Begitupun sebaliknya, apabila layanan pendidikan yang diberikan tidak sesuai akan membuat orang tua peserta didik tidak puas dengan pelayanan atau merasa kecewa.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh khususnya terkait Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SDN 113 Banjarsari, berikut ini merupakan rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti dengan harapan akan bermanfaat bagi pihak-pihak di bawah ini.

1. Bagi SDN 113 Banjarsari

Ditinjau dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan orang tua peserta didik. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi lembaga untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan orang tua peserta didik dengan cara peningkatan kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

Hedriyanti Nurul Rafika, 2024

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI SDN 113 BANJARSARI

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

Adapun yang direkomendasikan oleh peneliti yaitu dengan cara melakukan evaluasi mutu secara berkala untuk mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas layanan pendidikan. Pada variabel kualitas layanan pendidikan diketahui terdapat indikator yang memperoleh nilai terendah, yaitu daya tanggap. Maka dari itu, perlu dilakukannya pelatihan bagi guru dan staff untuk memastikan mereka mampu dalam menangani permasalahan dan keluhan dengan cepat dan efektif. Sedangkan, pada variabel kepuasan orang tua peserta didik diketahui skor terendah yaitu pada indikator biaya. Maka yang dapat direkomendasikan peneliti yaitu pihak sekolah perlu melakukan transparansi berupa laporan pertanggungjawaban keuangan baik melalui rapat, dikirim melalui e-mail kepada orang tua peserta didik, atau ditempel di mading sekolah.

Dengan ini, diharapkan sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan sehingga mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan menciptakan kepuasan pada pelanggan yang nantinya berdampak pada terciptanya loyalitas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap hasil penelitian yang diperoleh dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian bagi peneliti selanjutnya. Secara umum, penelitian ini hanya mengulas dari sisi kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik. Tetapi, masih terdapat banyak faktor lain yang memengaruhi kepuasan orang tua peserta didik, seperti fasilitas sekolah, bahan pembelajaran, kualitas guru, proses pembelajaran, dan output hasil belajar, serta faktor dan variabel lain yang belum terdeteksi. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak menindaklanjuti penelitian ini dapat memperluas ruang lingkup tidak hanya di satu lembaga pendidikan saja dan dapat memperluas sampel penelitian. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan studi komparasi atau membandingkan kepuasan orang tua peserta didik di sekolah berstatus swasta dan negeri, sehingga dapat memberikan perspektif baru.