

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, yang telah dilakukan mengenai hubungan kualitas pelayanan sekolah terhadap loyalitas Orang tua di TK Negeri Citarip, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan sekolah di TK Negeri Citarip berada dalam kategori sedang. Dengan hasil tersebut kualitas pelayanan sekolah di TK Negeri Citarip sudah diberikan dengan cukup baik dan Orang tua murid merasakan kualitas pelayanan sekolah yang baik diberikan oleh sekolah, terutama pada dimensi *assurance* dan *empathy*. Dan kualitas yang kurang Orang tua rasakan yaitu pada dimensi *reliability*.
2. Loyalitas Orang tua murid kepada TK Negeri Citarip berada pada kategori yang tinggi dan tergolong kedalam kategorikan tingkat loyalitas tersembunyi yang mana Orang tua murid di TK Negeri Citarip memiliki keterkarikan yang sangat tinggi kepada Lembaga tetapi tidak dibarengi dengan pembelian berulang, karena alasan tertentu.
3. Terdapat adanya hubungan antara kualitas pelayanan sekolah terhadap loyalitas Orang tua murid di TK Negeri Citarip dengan signifikansi $<0,005$ dan hasil pearson correlation dalam hal ini berada dalam kategori kuat. Maka derajat korelasi kualitas pelayanan sekolah dan loyalitas Orang tua murid dapat dikategorikan berada pada taraf hubungan yang kuat dan derajat hubungannya berada pada kategori positif, yang mana jika kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas Orang tua murid kepada TK Negeri Citarip juga meningkat dan begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan sekolah menurun maka loyalitas Orang tua murid kepada lembaga ikut menurun.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Implikasi Teoritis

- a. Pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh sekolah dapat berhubungan dengan peningkatan loyalitas orang tua murid terhadap lembaga TK. Pada kualitas pelayanan dari kelima dimensi yang paling terasa oleh orang tua untuk meningkatkan loyalitasnya pada lembaga TK yaitu *assurance dan empathy*.
- b. Kualitas pelayanan sekolah memiliki hubungan terhadap loyalitas orang tua murid. Sekolah dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik tentunya dapat membuat loyalitas orang tua akan meningkat. Diharapkan orang tua melakukan pendaftaran berulang pada lembaga dan memberikan informasi positif kepada kerabat/teman mengenai lembaga tersebut.
- c. Walaupun loyalitas orang tua murid tergolong kedalam loyalitas tersembunyi, diharapkan adanya kerjasama antara orang tua dengan lembaga TK untuk meningkatkan tingkat loyalitas orang tua kepada lembaga.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan kepada sekolah, untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada beberapa dimensi yang belum begitu dirasakan oleh orang tua murid agar loyalitas orang tua murid dapat terus meningkat setiap tahunnya kepada lembaga.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran agar dapat dijadikan sebagai pertimbangan

1. Lembaga

Bagi Lembaga TK Negeri Citarip, diharapkan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Sekolah karena hal tersebut dapat mempengaruhi Loyalitas Orang tua murid, terutama aspek pada dimensi reliability, seperti pada pelayanan pendidikannya, dalam pengajaran dikelas, keberjalanan seluruh program sekolah, dan pelaksanaan rutin pembiasaan sekolah yang lebih teratur.

Bagi Kepala Sekolah dan Guru-guru TK Negeri Citarip, diharapkan selalu mempertahankan ataupun meningkatkan setiap dimensi terutama dimensi Assurance dan empathy, yaitu jaminan yang diberikan oleh sekolah dalam memberikan pelayanan, meningkatkan pengetahuan guru, keramahan dan komitmen guru, serta memberikan layanan berkualitas yang dapat menumbuhkan kepercayaan Orang tua murid, komunikasi yang baik antara guru dan Orang tua, sikap guru dalam menjaga keselamatan anak disekolah, dan perhatian kepada anak dan Orang tua murid.

Bagi Kepala Sekolah dan Guru-guru TK Negeri Citarip, diharapkan mampu memberikan faktor-faktor lain selain dari dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi loyalitas Orang tua murid, agar loyalitas Orang tua murid semakin meningkat kepada Lembaga TK Negeri Citarip.

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang sama, disarankan untuk meneliti lebih lengkap agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mampu mempengaruhi loyalitas Orang tua selain dari dimensi kualitas pelayanan. Metode pengambilan data utama harus diperkuat dengan metode wawancara agar mendapatkan informasi yang lebih dalam terkait kualitas pelayanan sekolah yang diharapkan oleh Orang tua murid dengan kualitas pelayanan sekolah yang sudah diterima

oleh Orang tua murid selama menyekolahkan anak dan mengetahui faktor lainnya yang mempengaruhi keputusan Orang tua murid menyekolahkan kembali anak-anaknya disekolah yang sama.