

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran Kualitas Layanan, Reputasi dan Keputusan Memilih Sekolah
  - a. Gambaran kualitas layanan pada siswa SMK Al Washliyah Sukra dapat dilihat melalui dimensi-dimensi yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang berada pada kategori cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dimensi tertinggi yaitu *assurance*, diikuti oleh dimensi *responsiveness*, *tangible*, *empathy* dan *reliability* sebagai dimensi terendah.
  - b. Gambaran reputasi pada siswa SMK Al Washliyah Sukra dapat dilihat melalui dimensi-dimensi yang terdiri dari *product and service*, *vision and leadership*, *quality of management* dan *emotional appeal* yang berada pada kategori cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dimensi tertinggi yaitu *emotional appeal* yang diikuti oleh dimensi *product and service*, *quality of management* dan *vision and leadership* sebagai dimensi terendah.
  - c. Gambaran keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra dapat dilihat melalui dimensi-dimensi yang terdiri dari *psychological factor*, *evaluation of alternative*, dan *location* yang berada pada kategori cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dimensi tertinggi yaitu *psychological factor*, yang diikuti oleh dimensi *evaluation of alternative*, dan *location* sebagai dimensi terendah.
2. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra. Kontribusi dimensi kualitas layanan paling besar membentuk keputusan memilih sekolah adalah dimensi *responsiveness* dan dimensi kualitas layanan paling rendah dalam membentuk keputusan memilih sekolah adalah *assurance*. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan sekolah maka semakin tinggi keputusan siswa dalam memilih sekolah.

3. Reputasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra. Kontribusi pengaruh dimensi reputasi yang paling besar membentuk keputusan memilih sekolah adalah dimensi *product and service* dan dimensi reputasi paling rendah dalam membentuk keputusan memilih sekolah adalah dimensi *emotional appeal*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi reputasi sekolah maka semakin tinggi keputusan siswa dalam memilih sekolah.
4. Kualitas layanan dan reputasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah pada siswa SMK Al Washliyah Sukra. Kontribusi paling besar dalam membentuk keputusan memilih sekolah adalah dimensi *product and service* pada reputasi. Sedangkan dimensi yang paling kecil membentuk keputusan memilih sekolah adalah dimensi *assurance* pada kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan dan reputasi secara bersamaan, maka semakin tinggi keputusan siswa dalam memilih sekolah.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai kualitas layanan dan reputasi terhadap keputusan memilih sekolah sebagai berikut:

1. Gambaran Kualitas Layanan dan Reputasi dan Keputusan Memilih Sekolah
  - a. Kualitas layanan di SMK Al Washliyah Sukra secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan, terutama pada dimensi *reliability* yang memperoleh skor ketercapaian terendah dalam penelitian ini. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Skor yang lebih rendah pada indikator ini menunjukkan bahwa meskipun aspek konsistensi dan kepercayaan penting, siswa mungkin tidak merasakan stabilitas layanan secara nyata dalam praktik sehari-hari. Kemungkinan adanya variasi dalam pelaksanaan kegiatan sekolah, atau kurangnya transparansi

dalam penyampaian informasi, dapat memengaruhi persepsi siswa terhadap konsistensi layanan tersebut. Hal ini dapat mencakup ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan dengan pelaksanaannya, perubahan jadwal yang mendadak tanpa pemberitahuan yang memadai, atau ketidakteraturan dalam prosedur administrasi sekolah. Berdasarkan hal tersebut, penulis merekomendasikan agar pihak sekolah meningkatkan aspek keterandalan layanan dengan mengembangkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, tertulis, dan mudah diakses oleh seluruh warga sekolah. Penerapan SOP ini perlu dibarengi dengan monitoring dan evaluasi berkala, guna memastikan konsistensi pelaksanaan di lapangan. Selain itu, peningkatan transparansi komunikasi sekolah, seperti dengan menyediakan media informasi digital yang terstruktur (misalnya, aplikasi pengumuman siswa, grup informasi resmi, atau papan informasi digital interaktif) akan membantu membangun kepercayaan siswa terhadap akurasi dan keandalan informasi yang mereka terima. Upaya-upaya ini diharapkan dapat memperkuat persepsi siswa terhadap kualitas layanan yang stabil dan dapat diandalkan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keputusan mereka dalam memilih dan merekomendasikan sekolah.

- b. Reputasi di SMK Al Washliyah Sukra secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut, khususnya pada dimensi *vision and leadership* yang memperoleh skor ketercapaian terendah dalam penelitian ini. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana kepemimpinan sekolah mampu mewujudkan visi yang jelas, inspiratif, dan dapat diimplementasikan secara nyata dalam aktivitas pendidikan. Indikator yang rendah mengindikasikan bahwa sebagian siswa mungkin belum sepenuhnya merasakan dampak nyata dari strategi manajerial terhadap pencapaian visi sekolah, atau mungkin pelaksanaan visi tersebut belum dijalankan secara optimal dan konsisten. Ketidakterlihatan arah kebijakan yang jelas, kurangnya keterlibatan siswa dalam pencapaian visi sekolah, atau belum efektifnya komunikasi visi oleh pihak manajemen sekolah, dapat menjadi faktor penyebab rendahnya

persepsi terhadap kepemimpinan berbasis visi tersebut. Berdasarkan hal tersebut, penulis merekomendasikan agar pihak sekolah memperkuat aspek kepemimpinan visioner dengan cara menyosialisasikan kembali visi dan misi sekolah secara aktif dan berkelanjutan kepada seluruh warga sekolah, khususnya siswa. Hal ini dapat dilakukan melalui kegiatan orientasi siswa baru, penyematan visi sekolah dalam materi pembelajaran lintas bidang studi, serta menampilkan visi dalam media komunikasi visual yang menarik di lingkungan sekolah. Selain itu, pemimpin sekolah perlu mendorong implementasi visi melalui program-program nyata yang melibatkan partisipasi siswa secara aktif, seperti kegiatan kewirausahaan siswa, kompetisi akademik atau kejuruan, serta proyek pengembangan sekolah berbasis visi. Evaluasi berkala terhadap pencapaian visi dan keterlibatan siswa juga menjadi kunci penting dalam membangun reputasi sekolah yang kuat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan siswa akan semakin merasakan kehadiran kepemimpinan yang inspiratif dan arah sekolah yang jelas, sehingga reputasi SMK Al Washliyah Sukra dapat meningkat secara signifikan di mata siswa maupun masyarakat.

- c. Keputusan memilih sekolah di SMK Al Washliyah Sukra secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik, namun terdapat aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih, khususnya pada dimensi *location* yang memperoleh skor ketercapaian terendah dalam penelitian ini. Dimensi ini berkaitan dengan kenyamanan, aksesibilitas, dan jarak lokasi sekolah dari tempat tinggal siswa. Skor rendah pada dimensi *location* menunjukkan bahwa sebagian siswa mungkin menghadapi kendala dalam hal jarak tempuh yang jauh, kurangnya sarana transportasi umum, atau lingkungan sekitar sekolah yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan belajar. Hal ini bisa berdampak pada motivasi siswa dalam bersekolah, terutama bagi mereka yang harus menempuh perjalanan jauh setiap hari. Berdasarkan hal tersebut, penulis merekomendasikan agar sekolah menjalin kerja sama dengan pihak desa atau komunitas lokal untuk menyediakan opsi transportasi bersama, seperti kendaraan antar-jemput. Selain itu, pihak sekolah juga dapat memperkuat nilai tambah sekolah

melalui program unggulan atau beasiswa transportasi, agar siswa merasa bahwa manfaat bersekolah di SMK Al Washliyah Sukra sebanding dengan tantangan lokasi yang dihadapi.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Dengan demikian, penulis merekomendasikan agar SMK Al Washliyah Sukra terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan, khususnya dalam aspek-aspek yang dirasakan langsung oleh siswa. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan sarana belajar yang memadai, peningkatan ketepatan dan kejelasan informasi administratif, serta peningkatan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan yang responsif dan empatik. Selain itu, menjaga konsistensi dalam pelayanan seperti keteraturan jadwal, transparansi pengumuman, dan keandalan sistem akademik akan memperkuat persepsi positif siswa. Dengan memberikan layanan yang berkualitas, sekolah dapat membangun kepercayaan dan loyalitas siswa, sehingga memperbesar kemungkinan siswa memilih dan merekomendasikan sekolah kepada pihak lain.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan agar SMK Al Washliyah Sukra terus membangun dan memperkuat reputasi sekolah melalui pencapaian akademik, kinerja lulusan, serta citra yang positif di mata masyarakat. Upaya ini dapat dilakukan dengan meningkatkan prestasi siswa, menjalin kerja sama dengan dunia industri, serta mengomunikasikan visi dan keunggulan sekolah secara terbuka melalui berbagai media, baik offline maupun online. Selain itu, peran kepemimpinan sekolah dalam mewujudkan visi dan budaya mutu juga perlu diperkuat agar dapat dirasakan langsung oleh siswa. Dengan reputasi yang baik dan kredibel, sekolah akan lebih mudah menarik minat calon siswa dan mempertahankan kepercayaan dari orang tua maupun masyarakat sekitar.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Dengan demikian, penulis merekomendasikan agar SMK Al Washliyah Sukra

terus mengembangkan kedua aspek ini guna meningkatkan daya tarik dan kepercayaan siswa dan calon siswa kedepannya. Dalam aspek kualitas layanan, sekolah perlu menjaga konsistensi pelayanan yang mencakup kejelasan informasi akademik, ketepatan jadwal, serta kemampuan tenaga pendidik dalam memberikan layanan yang responsif dan empatik. Sementara itu, dalam membangun reputasi, sekolah dapat meningkatkan prestasi siswa, memperkuat hubungan dengan dunia industri dan masyarakat, serta mengomunikasikan keunggulan dan visi sekolah melalui media sosial dan kanal informasi resmi. Dengan menjaga mutu layanan secara berkelanjutan sekaligus membangun citra sekolah yang positif dan kredibel, SMK Al Washliyah Sukra dapat memperkuat kepercayaan publik serta mendorong keputusan siswa untuk memilih dan merekomendasikan sekolah kepada pihak lain.

5. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah bahwa faktor-faktor yang digunakan belum sepenuhnya mewakili variabel yang diteliti, yaitu kualitas layanan, reputasi dan keputusan memilih sekolah. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan referensi dan sumber terbaru mengenai konsep, teori, serta faktor-faktor yang membentuk kualitas layanan, reputasi dan keputusan memilih sekolah dengan item pertanyaan yang lebih sederhana dan mudah dipahami untuk memudahkan pengukuran oleh responden. Penelitian lanjutan juga disarankan dilakukan pada jenjang pendidikan yang berbeda, seperti SMA atau perguruan tinggi, atau pada sekolah dengan karakteristik berbeda, misalnya sekolah berbasis agama atau sekolah unggulan berbasis teknologi, agar diperoleh wawasan yang lebih luas dan mendalam. Selain itu, dalam penelitian ini terdapat indikasi bahwa beberapa responden mengisi kuesioner dengan pola jawaban yang seragam, yang dimungkinkan karena keterbatasan waktu atau kurangnya perhatian dalam pengisian, sehingga di penelitian berikutnya perlu diberikan pengarahan atau pendampingan lebih lanjut saat pengumpulan data untuk meminimalkan bias tersebut.