

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Bertitik tolak dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya termasuk ke dalam kategori tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya meliputi indikator senang, *share positive information* dan tidak complain atau mengeluh berada pada kategori tinggi.
2. Mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya termasuk ke dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa indikator *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada pada kategori sangat tinggi.
3. Biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya termasuk ke dalam kategori tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa indikator biaya pribadi dari biaya sekolah per siswa, dan biaya peralatan dan perlengkapan sekolah pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada pada kategori tinggi.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori sedang.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori rendah.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori sedang.

B. Rekomendasi

Pada dasarnya faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya yang terdiri dari mutu layanan guru dan biaya

pribadi mempunyai pengaruh yang signifikan. Hasil dari setiap faktor tersebut akan berpengaruh terhadap kesuksesan dari setiap lembaga pendidikan untuk memenuhi kepuasan siswa nya. Adapun yang perlu dibenahi pada setiap faktor yang ada yaitu:

1. Mutu layanan guru, dalam hal ini guru merupakan ujung tombak dari proses pembelajaran yang diselenggarakan di sekolah. Maka dari itu sangat kuat sekali dalam mencapai kepuasan siswa, dimana layanan guru dalam pembelajaran harus mampu menanggapi keluhan-keluahan yang dialami oleh siswa, mampu membuat nyaman siswa, membuat senang dalam proses pembelajaran. Karena pada dasarnya faktor inilah yang sangat dominan dalam mencapai kepuasan siswa.

Dari hasil penelitian ini yang perlu diperhatikan dan dibenahi adalah pada dimensi kepastian (*assurance*) dimana kemampuan guru untuk menimbulkan keyakinan terhadap janji sekolah kepada siswa dengan cara memaksimalkan segala potensi yang ada pada diri seorang guru untuk mendidik dan membimbing siswa serta memfasilitasi siswa ketika membutuhkan bantuan. Selain itu, dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesediaan guru untuk mendengar keluhan siswa yang berhubungan masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi dengan cara memberikan tanggapan setiap kali siswa ada masalah dan berusaha untuk mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalahnya baik dalam masalah proses belajar mengajar atau masalah pribadi lainnya.

2. Biaya pribadi dalam hal ini disarankan agar lembaga pendidikan menyesuaikan dengan kebutuhan peserta didik, pasalnya penelitian ini lebih dominan pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya yang berbasis *boarding school* jadi untuk biaya pendidikan lebih besar diarahkan pada biaya kehidupan di asrama karena kalau keperluan sekolah sama halnya dengan sekolah umum lainnya yaitu mendapatkan dana BOS dari pemerintah.maka biaya pendidikan khususnya biaya pribadi dalam hal ini tidak menjadi hal yang dominan dalam mencapai kepuasan siswa.

Dari hasil penelitian ini, hal yang perlu diperhatikan dan dibenahi adalah pada dimensi biaya peralatan dan perlengkapan bagi siswa, dengan cara bagi sekolah siswa yang berasrama memfasilitasi sarana yang menjual seragam dan perlengkapan alat tulis di dekat asrama, agar para siswa tidak keluar asrama.

3. Kepuasan siswa merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi lembaga pendidikan, karena keberhasilan lembaga persekolahan dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya.

Dari hasil penelitian ini, hal yang perlu diperhatikan dan dibenahi adalah pada indikator mutu layanan akademik, dengan salah satu cara setiap siswa dilayani dengan ramah ketika bertemu dengan staf TU, karena hal inilah yang menjadi keluhan siswa pada penelitian ini.

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dapat meneliti dan memperdalam kembali permasalahan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yang masih banyak belum terungkap dalam penelitian ini. Karena dilihat dari hasil penelitian ini terdapat faktor luar yang lebih besar pengaruhnya dibandingkan dengan faktor-faktor yang sudah diteliti.

