

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan seperti yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas layanan pendidikan yang terdiri dari 5 indikator yaitu: yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Penampilan Fisik) berada pada kategori tinggi Berdasarkan indikator yang menjadi kajian penelitian ini, diketahui bahwa indikator *responsiveness* (daya tanggap) memiliki tingkat persentase yang tertinggi. Sedangkan indikator *reliability* (keandalan) memiliki persentase terendah.
2. Tingkat kepuasan siswa dalam penelitian ini menggunakan indikator kesesuaian antara harapan terhadap kenyataan, yang mengacu kepada indikator kualitas layanan pendidikan (X) yaitu, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Penampilan Fisik) berada pada kategori tinggi
3. Kualitas layanan pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa kelas XII jurusan Administrasi Perkantoran di SMKN 11 Bandung dengan analisis korelasi berada pada kategori sangat kuat.

5.2. Saran

Kesimpulan di atas merujuk kepada distribusi frekuensi setiap ukuran dari setiap indikator, rekomendasi yang diuraikan pengacu pada ukuran yang memiliki frekuensi terendah diantara indikator lain masing-masing variabel. Berdasarkan hal itu, rekomendasi yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini kualitas layanan pendidikan (Variabel X) memiliki hasil yang menunjukkan kategori tinggi, dengan indikator terendahnya yaitu

Reliability (Keandalan). Dilihat dari ukurannya yaitu kedisiplinan guru, guru menguasai materi kuliah, guru menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi, guru memberikan bimbingan dalam pembelajaran, dan staf tata usaha memberikan kemudahan dalam pembuatan surat izin sakit, dispensasi maupun hal lain. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan kepada personil sekolah hendaknya lebih bisa memberikan respon yang cepat kepada siswa khususnya yang berkaitan dengan akademik, sesuai dengan yang diungkapkan Sopiadin (2010, hlm. 40) bahwa daya tanggap adalah kesediaan personil untuk mendengar dan mengatasi keluhan peserta didik yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajarmengajar ataupun masalah pribadi.

Kepuasan siswa (Variabel Y) dalam penelitian ini menunjukkan hasil sebagian besar pelayanan yang didapatkan oleh siswa sesuai dengan apa yang diharapkan, meskipun ada beberapa yang tidak sesuai dengan harapan siswa terutama pada indikator *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu yaitu laboratorium yang digunakan tidak sesuai dengan kebutuhan praktikum. Untuk meningkatkan hal tersebut, sekolah perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana. Popi Sopiadin (2010, hlm. 73) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang harus tersedia untuk melancarkan kegiatan pendidikan di sekolah